



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK. CABANG
PADANGSIDIMPUAN.**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**EKA MULIANI NASUTION
NIM: 14 401 00090**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2019**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK. CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

EKA MULIANI NASUTION

NIM: 14 401 00090

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M. Si
NIP. 19780818 200901 1 015

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, MEI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2019



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Faximile.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n.**Eka Muliani Nasution**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 20 September 2019

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam

IAIN Padangsidimpuan

Di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n.**Eka Muliani Nasution** yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonessia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap, S.HL, M. Si
NIP. 19780818 200901 1 015

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, MEI

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **EKA MULIANI NASUTION**
NIM : 14 401 00090
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 14 September 2019
Saya yang Menyatakan,



EKA MULIANI NASUTION
NIM. 14 401 00090

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Muliani Nasution
Nim : 14 401 00090
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan

Pada tanggal, 14 September 2019

Yang Menyatakan



**EKA MULIANI NASUTION
NIM. 14 401 00090**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI

SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : EKA MULIANI NASUTION
NIM : 14 401 00090
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

Ketua

Dr. H. Arbanur Rasyid, MA
NIP.19730725 199903 1 002

Sekretaris

Azwar Hamid, MA
NIP.19860311 201503 1 005

Anggota

Dr. H. Arbanur Rasyid, MA
NIP.19730725 199903 1 002

Azwar Hamid, MA
NIP.19860311 201503 1 005

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP.19800605 201101 1 003

Windari, SE., MA
NIP.19830510 201503 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/05 November 2019
Pukul : 13.30 WIB s/d 16.30 WIB
Hasil/Nilai : LULUS / 76,25 (B)
IPK : 3,4
Predikat : Amat Baik



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK. CABANG PADANGSIDIMPUAN

NAMA : EKA MULIANI NASUTION

NIM : 14 401 00090

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 10 November 2019
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Syukur alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT atas curahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW dimana kelahirannya menjadi anugerah bagi umat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian makna ilmu pengetahuan di dunia ini.

Untuk mengakhiri perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan, maka tugas untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah adalah menyusun skripsi dengan judul: **“Pengaruh *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan”**. Dengan terselesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan oleh pihak-pihak. Melalui kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A Wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencana dan Keuangan, dan

Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Arbanur Rasyid, MA Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, SEI., M.A sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Aliman Syahuri Zein, MEI selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum selaku kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan serta ibu Zulaika Matondang, M.Si selaku pengelola taman bacaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen, pegawai dan Civitas Akademik IAIN Padangsidimpuan yang dengan Ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN padangsidimpuan.

7. Untuk pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan, serta seluruh karyawan dan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.
8. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Muhammad Basri Nasution, yang telah berjuang untuk saya selama hidupnya semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga Firdaus-Nya dan untuk Ibunda tercinta Roslanna Hasibuan, tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga Firdaus-Nya.
9. Untuk Abang tercinta saya Hendra Elpian Nasution, AMK, kakak tercinta saya Sukma Haryani AMK, kakak tercinta saya Septirina Simamora AM.keb dan abang tercinta saya Ikhwan Purnawan Nasution terima kasih karena telah memberikan dukungan, semangat serta doanya untuk peneliti.
10. Untuk sahabat peneliti Diani Daulay S.E. Nurhajjah Pardede S.E, Fitri Sholawati Ritongan S.E, Rahmayani Sihombing, S.E, Roni Rasoki Harahap S.E, Deni Wardah S.E. Yeni Silvera Hasibuan, S.E, Gusti Verayanti, S.E, Nurlatifah Siregar, S.E, Fitri Purnama Sitompul, Terima kasih atas dukungan, saran dan semangat yang kalian tularkan kepada peneliti. Mudah-mudahan kita bisa menggapai cita-cita kita.

11. Buat sahabat PS-3 angkatan 2014, terima kasih untuk kosma terbaik dan abadi (Ahmad Kholodi Simatupang) dan untuk seluruh teman-teman PS-3 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang bersama-sama berjuang untuk meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita serta segala urusan dipermudah oleh Allah SWT.
12. Buat teman KKL dan teman Magang yang telah hadir dalam kehidupan peneliti yang telah berjuang bersama menyelesaikan perkuliahan serta meraih cita-cita.

Semoga segala amalan yang baik tersebut memperoleh balasan Rahmat dan Kerunia dari Allah SWT. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Padangsidimpuan, 2019
Peneliti,

EKA MULIANI NASUTION
NIM.14 401 00090

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Iin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي ا	fathah dan ya	ai	a dan i
و	fathah dan wau	au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ي ا	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي	kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tsaydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Capital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri

dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

ABSTRAK

Nama : Eka Muliani Nasution
Nim : 14 401 00090
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

Latar belakang masalah dalam skripsi ini yaitu nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan mengalami fluktuasi setiap bulannya yaitu pada tahun 2016, 2017, sampai pada tahun 2018. Berdasarkan hal tersebut PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan telah melakukan berbagai inovasi yang terbaik untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, namun fakta yang ada bahwa nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan masih belum mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan. Hal tersebut dikarenakan diduga kualitas pelayanan dan kepuasan yang diberikan pihak bank sehingga terjadi tidak loyalan nasabah pada bank tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan jumlah sampel 91 orang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang loyalitas nasabah, kualitas pelayanan dan kepuasan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji linieritas, uji asumsi klasik (uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (koefisien determinasi, uji parsial dan uji simultan). Pengolahan data menggunakan SPSS 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan (X) terhadap Loyalitas nasabah (Y) yang terlihat dari persamaan regresi linier berganda $Ly_s = 14.033 + 0.233 KP + 0.445 Kps + e$ hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Dari hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,542 > 1,662$) maka H_a diterima H_o ditolak. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,001 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,001 < 0,1$), maka H_a diterima H_o ditolak. Kemudian untuk variabel Kepuasan dari hasil uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,810 > 1,662$) dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t maka H_a diterima H_o ditolak. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_a diterima H_o ditolak. Untuk hasil pengujian secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa hasil uji F_{hitung} 26,110 dan F_{tabel} 2,36 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,110 > 2,36$), maka dapat disimpulkan H_a diterima H_o ditolak. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_a diterima H_o ditolak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	iii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah	12
D. Definisi Operasional Variabel	12
E. Rumusan Masalah	14
F. Tujuan Penelitian	14
G. Manfaat Penelitian	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	17
1. Loyalitas Nasabah	17
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	17
b. Indikator Loyalitas Nasabah	18
c. Karakteristik Loyalitas Nasabah	18
d. Mengukur Loyalitas Nasabah.....	18
2. Kualitas Pelayanan	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
b. Indikator Kualitas Pelayanan	22
c. Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	22
d. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	22
e. Konsep Kualitas Pelayanan	24
3. Kepuasan.....	25
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	25
b. Indikator Kepuasan Nasabah.....	25

c. Hubungan Variabel Kepuasan Terhadap Loyalitas...	26
d. Jenis-Jenis Kepuasan Nasabah	26
4. Nasabah.....	27
a. Pengertian Nasabah.....	27
b. Sikap Melayani Nasabah.....	27
c. Menarik dan Mempertahankan Nasabah	29
5. Tabungan	30
6. Produk Tabungan iB Hijrah.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Pikir.....	34
D. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	38
B. Jenis Penelitian	38
C. Populasi Dan Sampel.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel	39
D. Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisa Data.....	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Realibilitas	44
3. Uji Statistik Deskriptif	45
4. Uji Normalitas.....	45
5. Uji Liniaritas	45
6. Uji Asumsi Klasik.....	46
a). Uji Multikolonieritas.....	46
b). Uji Heteroskedastisitas.....	47
7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
8. Uji Hipotesis	48
a). Koefisien Determinasi (Uji R^2)	48
b). Uji t (Uji Parsial)	49
c). Uji F (Uji Simultan)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan	51
1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia	51
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia	53
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan	53
4. Produk dan Layanan.....	54

5. Tabungan Muamalat iB atau Tabungan iB Hijrah.....	56
B. Analisis Hasil Penelitian	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Realibilitas	58
3. Uji Statistik Deskriptif	59
4. Uji Normalitas.....	60
5. Uji Linieritas	61
6. Uji Asumsi Klasik	63
a). Uji Multikolonieritas.....	63
b). Uji Heteroskedastisitas.....	64
7. Analisi Regresi Linier Berganda	65
8. Uji Hipotesis	67
a). Koefisien Determinasi (Uji R^2)	67
b). Uji t (Uji Parsial)	68
c). Uji F (Uji Simultan)	69
C. Pembahasan Hasil Penelitian	70
D. Keterbatasan Penelitian	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah.....	6
Tabel I.2 Defenisi Operasional Variabel	13
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel III.1 Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuisisioner	42
Tabel III.2 Angket Variabel Independen.....	43
Tabel III.3 Angket Variabel Dependen	43
Tabel III.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Kolerasi	49
Tabel IV. Uji Validitas Kualitas Pelayanan	57
Tabel IV. Uji Validitas Kepuasan	57
Tabel IV. Uji Validitas Loyalitas Nasabah	58
Tabel IV. Uji Realibitas	59
Tabel IV. Uji Statistik Deskriptif.....	60
Tabel IV. Uji Normalitas	61
Tabel IV. Uji Linieritas KP dengan Lyls	62
Tabel IV. Uji Linieritas Kps dengan Lyls	62
Tabel IV. Uji Multikolinieritas	63
Tabel IV. Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel IV. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	65
Tabel IV. Uji Koefisien Determinasi R^2	67
Tabel IV. Uji t (Uji Parsial)	68
Tabel IV. Uji F (Uji Simultan).....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Krangka Pikir	36
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	54

DAFTAR GRAFIK

Grafik I.1 Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah	7
----------------------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas

Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 5 Hasil Uji Linieritas

Lampiran 6 Hasil Uji Multikolonieritas

Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Lampiran 11 Hasil Uji Simultan (Uji F)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan di Indonesia dapat dikatakan sebagai lembaga perantara keuangan yang dapat dijadikan sebagai ukuran kemajuan negara. Perbankan mempunyai peranan penting dalam kegiatan perekonomian suatu Negara, khususnya untuk perbankan syariah, dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Lembaga perbankan dapat dijadikan sebagai alternatif bagi masyarakat untuk menyimpan dana, membutuhkan dana, dan membutuhkan layanan jasa perbankan.

Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya, dan sebaliknya bank konvensional memberikan bunga kepada nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Karena bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.¹

Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia tidak terlalu terkena krisis moneter. Para bankir berpikir Bank Muamalat Indonesia adalah satu-satunya bank syariah yang tahan terhadap krisis moneter.²

Bank Muamalat Indonesia sampai saat ini masih mampu bersaing dengan bank-bank syariah yang semakin banyak berdiri di Indonesia. Salah satu bank yang sampai

¹Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 32.

²Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 1.

saat ini masih mampu menjaga eksistensinya dalam dunia perbankan yaitu Bank Muamalat Indonesia.³ Bank Muamalat Indonesia membuka kantor cabang diberbagai kota salah satunya yaitu di kota Padangsidempuan yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan berdiri pada tanggal 03 juli 2003. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan terletak di jalan Gatot Subroto No. 08 Kota Padangsidempuan.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Merupakan salah satu bank yang memiliki beragam produk, baik produk penghimpun dana, produk penyalur dana, maupun produk jasa. Salah satu jenis produk penghimpun dana adalah tabungan. Jenis tabungan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan salah satunya tabungan iB Hijrah.

Tabungan iB Hijrah ini merupakan nama produk yang diganti dari iB Muamalat menjadi iB Hijrah yang mana pada tahun ini tagline Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan mengajak nasabah “Ayo Hijrah” bersama-sama dari konven dan riba menuju ke syariah dan anti riba. Adapun Pergantiannama produk ini terjadi pada tanggal 8 Oktober 2018, akan tetapi produk ini masih sama dengan produk yang lama yaitu iB Muamalat yang diganti menjadi iB Hijrah hanya nama produk saja yang diganti dan jumlah nasabahnya masih tetap dengan produk yang lama yaitu tabungan iB Muamalat yang diganti dengan tabungan iB Hijrah.

Strategi yang telah dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah ini yaitu selain memberikan biaya secara gratis untuk ATM dan Tabungan kecuali transaksi awal antar bank sebesar Rp 25, karyawan juga membagikan brosur kepada nasabah untuk menarik minat nasabah agar mau dan memutuskan pilihan memilih tabungan iB Hijrah

³Raymond Mcleod Jr Dan George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen edisi 10* Diterjemahkan Oleh Ali Akbar Yulianto Dan Afia R. Fitriati (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 326.

ini, dan strategi yang dilakukan masih sama untuk menghindarkan *door to door* dan lebih mengutamakan komunitas ke sekolah dan lembaga, organisasi maupun kampus.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Menurunnya loyalitas nasabah terhadap bank tidak menutup kemungkinan hal tersebut disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk terhadap nasabah. Menurunnya loyalitas nasabah sebagai akibat kurangnya kualitas pelayanan kepada nasabah yang diberikan mengakibatkan banyak nasabah memindahkan dananya ke bank lain yang lebih baik dalam hal kualitas pelayanannya.⁴

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan yang mana adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB Hijrah yang mana dapat dilihat pada pelayanan yang sudah diberikan oleh *customer service dan teller* menjadi tulang punggung dari perbankan syariah itu sendiri. Terutama untuk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

Diluar dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan mengenai sikap dan etika pelayanan yang sudah diberikan oleh karyawan tersebut menjadi patokan utama untuk menentukan tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB Hijrah. Salah sedikit pelayanan yang diberikan oleh *customer service dan teller* atau karyawan maka bisa mengakibatkan nasabah tidak loyal atau dengan kata lain nasabah berhenti menggunakan produk itu sendiri.

Pihak perbankan sangat diharapkan adanya nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bank khususnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Artinya apabila nasabah memiliki loyalitas yang tinggi tentunya akan

⁴Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali," *E-jurnal Manajemen Unud*, Volume. 5, No.1, 2016: 706-733, hlm. 707.

melakukan banyak transaksi dengan pihak perbankan teruntuk untuk pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan sehingga pada tabungan iB Hijrah jumlah nasabah mengalami peningkatan sesuai yang diharapkan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Namun permasalahan yang terjadi adalah nasabah dengan mudah berpindah terhadap bank lainnya sehingga hal ini mengidentifikasikan bahwa kurangnya tingkat loyalitas nasabah terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

Mengukur tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB Hijrah yang telah dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan adalah melihat seberapa lama nasabah dalam menggunakan produk tersebut, apakah nasabah melakukan pembelian berulang pada produk yang sama, dan dapat juga dilihat pada peningkatan data jumlah nasabah tabungan iB Hijrah dan hasil wawancara terhadap nasabah pengguna tabungan iB Hijrah apakah nasabah tersebut merasa puas atas pelayanan yang sudah diberikan oleh karyawan sehingga bisa mengukur tingkat loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Adapun target dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan mengenai jumlah nasabah yang harus dicapai oleh karyawan setiap bulannya sebesar 15 nasabah setiap bulannya dalam satu marketing dan di akumulasikan diakhir tahun. Jika target yang sudah ditetapkan untuk karyawan tidak mencapai target yang sudah ditetapkan yaitu 15 nasabah setiap bulannya maka akan menjadi beban dibulan selanjutnya. Misalnya, dibulan yang akan datang 15 nasabah ditambah dengan kekurangan di bulan yang lalu yang tidak mencapai target tersebut.⁵

Dari data yang diperoleh peneliti menyatakan bahwa jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan mengalami

⁵Wawancara Dengan Rizky Fahlevi Zulkarnain, Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan, 19-02-2019.

fluktuasi setiap bulannya pada tahun 2016, 2017, serta pada tahun 2018 data tersebut bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel I.1
Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Perbulan
Pada Tahun 2016, 2017 dan 2018

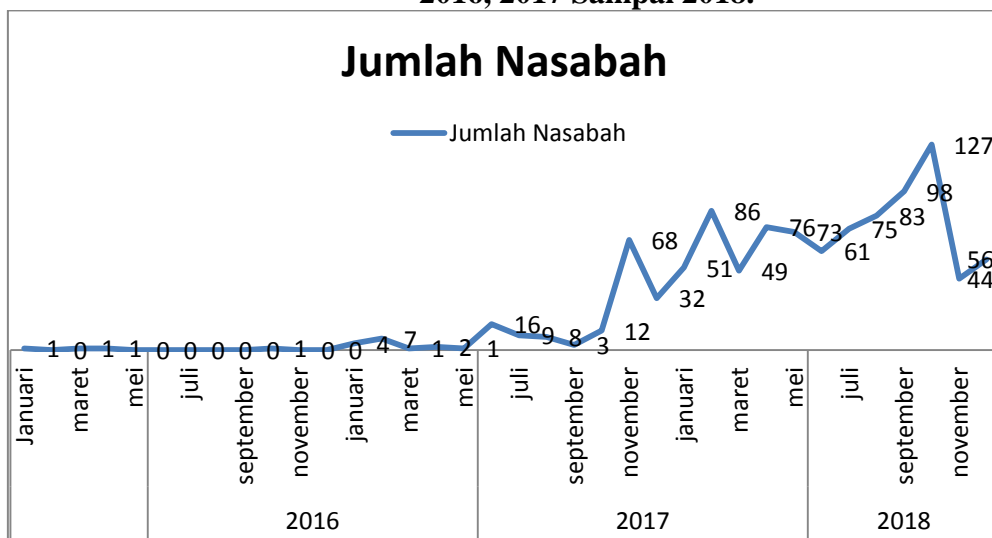
No	Tahun	Bulan	Jumlah Nasabah
1	2016	Januari	1 Nasabah
		Februari	0 Nasabah
		Maret	1 Nasabah
		April	1 Nasabah
		Mei	0 Nasabah
		Juni	0 Nasabah
		Juli	0 Nasabah
		Agustus	0 Nasabah
		September	0 Nasabah
		Oktober	1 Nasabah
		November	0 Nasabah
		Desember	0 Nasabah
2	2017	Januari	4 Nasabah
		Februari	7 Nasabah
		Maret	1 Nasabah
		April	2 Nasabah
		Mei	1 Nasabah
		Juni	16 Nasabah
		Juli	9 Nasabah
		Agustus	8 Nasabah
		September	3 Nasabah
		Oktober	12 Nasabah
		November	68 Nasabah
		Desember	32 Nasabah
3	2018	Januari	51 Nasabah
		Februari	86 Nasabah
		Maret	49 Nasabah
		April	76 Nasabah
		Mei	73 Nasabah
		Juni	61 Nasabah
		Juli	75 Nasabah
		Agustus	83 Nasabah
		September	98 Nasabah
		Oktober	127 Nasabah
		November	44 Nasabah

		Desember	56 Nasabah
--	--	----------	------------

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.⁶

Adapun grafik yang menjelaskan tentang jumlah nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan perbulan yaitu pada tahun 2016, 2017, sampai 2018 dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

Grafik I.1
Jumlah Nasabah Perbulan Pada Tahun
2016, 2017 Sampai 2018.



Berdasarkan tabel I.1 dan grafik I.1 di atas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah pada tahun 2016 yaitu pada bulan Januari sampai Desember mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017 yaitu pada bulan Januari sampai Desember juga mengalami fluktuasi. Begitu juga pada tahun 2018 mulai dari bulan Januari sampai Desember mengalami fluktuasi atau naik turunnya jumlah nasabah.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah seorang nasabah yang membuka tabungan iB Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan yaitu dengan Bapak Ikhwan Purnawan Nasution yang mengatakan bahwa alasannya menabung pada tabungan iB Hijrah ini karena adanya penunjang dari tempat beliau bekerja, atau dengan kata lain pihak kantor lebih memilih PT. Bank

⁶Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan

Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan sebagai bank yang melakukan kerja sama. Meskipun Bapak Ikhwan menabung pada tabungan iB Hijrah tetapi ia masih merasa pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan masih kurang memuaskan.⁷

Selain itu, hasil wawancara dengan nasabah lain yaitu dengan Ibu Nurhalimah Siregar yang memilih tabungan iB Hijrah sebagai produk untuk menabung, beliau mengatakan bahwa menabung di tabungan iB Hijrah ini karena keinginannya sendiri. Pendapat beliau tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan beliau. Karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah sangat memuaskan, seperti sikap lemah lembut saat melayani nasabah. Namun Ibu Nurhalimah Siregar berpendapat bahwa masih ada kekurangan karyawan dalam kecepatan melayani nasabah.⁸

Terjadinya perubahan yang berfluktuasi dari perkembangan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan pada tahun 2016, 2017 dan 2018 setiap bulannya mengidentifikasi bahwa terjadi penurunan loyalitas nasabah pada bank tersebut. Peneliti menduga faktor yang berkemungkinan mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan adalah tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan kurang maksimal sehingga nasabah dengan mudah pindah ke bank lain atau tidak lagi menggunakan produk iB Hijrah tersebut. Dengan begitu pihak bank dapat melihat sejauh mana tingkat loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

⁷Hasil wawancara dengan nasabah tabungan iB Hijrah Ikhwan Purnawan Nasution, 8 April 2019.

⁸Hasil wawancara dengan nasabah tabungan iB Hijrah Nurhalimah Siregar, 10 April 2019.

Adapun penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah yang pernah dilakukan sebagai penguat penelitian ini. Ubaidillah, Fatchur Rohman dan Rofiaty, judul penelitian Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (studi pada nasabah *funding* Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang). Dalam penelitiannya menyatakan bahwa:

Kualitas Pelayanan Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga berdampak pada meningkatnya loyalitas. Dengan kata lain kepuasan nasabah menunjukkan bahwa kualitas layanan Bank Sinarmas sudah baik.⁹

Sedangkan dalam penelitian Muh Dasri, judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandiri Mitra Usaha Palu Pasangkayu, dalam penelitiannya menyatakan bahwa:

Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka nasabah akan semakin loyal kepada bank. Namun demikian hasil analisis gap menunjukkan bahwa nasabah tidak puas terhadap kinerja bank. Hal ini dapat dilihat dari adanya gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan nasabah, namun nasabah tetap bersedia menjadi nasabah di masa mendatang karena telah memiliki kepercayaan kepada bank.¹⁰

Selanjutnya dalam penelitian Ketut Valien Wira Atmaja, I Nyoman Sujana dan Kadek Rai Suwena, judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan Terhadap loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Singaraja, dalam penelitiannya menyatakan bahwa:

Loyalitas lebih ditunjukkan pada suatu perilaku, yang ditunjukkan pada unit pengambilan keputusan. Loyalitas adalah mengacu pada wujud perilaku dan unit-unit

⁹Ubaidillah, Fatchur Rohman dan Rofiaty, "Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah *Funding* Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang," *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 4 No. 1. Januari 2017, hlm. 108.

¹⁰Muh Darsi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandiri Mitra Usaha Palu Pasangkayu," *Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 11, November 2017, hlm. 44.

pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.¹¹

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan survei diawal atas data yang peneliti dapatkan dan dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hal tersebut dikarenakan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan masih kurang maksimal dan profesional. Sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Dengan begitu akan sangat sulit untuk mendapatkan nasabah yang loyal, dan dapat disimpulkan juga bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh pada tingkat loyalitas nasabah terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service Quality* (kualitas Pelayanan) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan”**.

¹¹Ketut Valien Wira Atmaja, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Singaraja,” *E-Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Volume:10 No:2 Tahun: 2017, hlm. 2.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang dikemukakan peneliti, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah pokok yaitu sebagai berikut:

1. Menurunnya kualitas pelayanan dan kepuasan yang diharapkan nasabah sehingga menurunnya loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.
2. Kurangnya kepuasan terhadap produk yang digunakan nasabah sehingga nasabah beralih menggunakan produk dari bank lain.
3. Kurangnya kemampuan bank dalam menciptakan harapan yang diinginkan nasabah yang telah menggunakan produk iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melihat pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.
2. Melihat pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang akan didefinisikan agar dapat diamati dan diobservasi. Untuk menghindari kesalahpahaman istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka dibuatlah definisi operasional variabel untuk menerangkan beberapa istilah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Tabel I.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.	1. Kepedulian 2. Kemampuan 3. Tepat waktu 4. Jaminan 5. Kemauan	Ordinal
2	Kepuasan (X ₂)	Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.	1. Kebutuhan nasabah 2. Keinginan nasabah 3. Harapan Nasabah	Ordinal
3	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan nasabah terhadap suatu produk maupun jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut dan membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang terjadi secara berulang-ulang.	1. Pembelian ulang 2. Rekomendasi kepada orang lain 3. Menambah frekuensi konsumsi 4. Menceritakan hal-hal positif	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan?

2. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari masalah peneliti yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai Pengaruh *Service Quality* (kualitas Pelayanan) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

2. Bagi Akademik

Untuk menambah wawasan dan sumber informasi bagi peneliti-peneliti yang akan datang serta dapat memberi kontribusi keilmuan. Menjadi sumber referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi IAIN padangsidempuan, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bagi Pihak Lembaga Keuangan

Untuk bahan masukan dan bahan kajian kepada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan tentang apa saja yang menjadi Pengaruh *Service Quality* (kualitas Pelayanan) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan nasabah terhadap tabungan iB Hijrah dan untuk mengetahui Pengaruh *Service Quality* (kualitas Pelayanan) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas (kesetiaan) adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku. Sedangkan nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.¹

Menurut Kasmir dalam buku manajemen perbankan “Loyalitas artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan”.²

Sedangkan Menurut Fandy Tjiptono Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.³

b. Indikator Loyalitas Nasabah

Adapun indikator loyalitas nasabah adalah sebagai berikut:

- 1). Pembelian ulang.
- 2). Rekomendasi kepada orang lain.

¹Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 289.

²Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 264.

³Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm.

- 3). Menambah frekuensi konsumsi.
- 4). Menceritakan hal-hal positif tentang produk.

c. Karakteristik Loyalitas Nasabah

Beberapa karakteristik umum yang menunjukkan kecenderungan konsumen loyal yaitu:

- 1). Nasabah yang loyal terhadap produk bank akan cenderung lebih percaya diri terhadap pilihannya.
- 2). Nasabah yang loyal lebih memungkinkan merasakan tingkat resiko yang lebih tinggi dalam pembeliannya.
- 3). Nasabah yang loyal disebabkan oleh kualitas produk yang memuaskan.⁴

d. Mengukur Loyalitas Nasabah

Loyalitas perbankan dapat diukur dengan pendekatan komprehensif yang mempertimbangkan empat dimensi penting yaitu:

- 1). *Satisfaction* (kepuasan nasabah)

Pada dasarnya kepuasan nasabah terhadap produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Nasabah yang puas akan memberikan referensi yang baik dan akan membeli produk yang sama. Kepuasan nasabah dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut *Qardhawi* ada beberapa tingkatan kepuasan yaitu:

- a. Sifat jujur, sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh anggota yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

⁴Nugroho J. Setiadi, *perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 130-131.

- b. Sifat amanah, sifat amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain baik berupa harga ataupun yang lainnya.
- c. Sifat benar, dalam melakukan transaksi, kita harus bersikap benar dan menjelaskan kekurangan produk yang ditawarkan, agar menjadi berkah.⁵

2). *Retention* (transakai ulang)

Nasabah yang melakukan transaksi berulang-ulang adalah orang-orang yang telah membeli dari dua kali atau lebih. Transaksi dalam pandangan Islam seperti yang tercantum dalam QS. Al Imran ayat 76 yaitu:⁶

¹ “*bukan demikian, Sebenarnya siapa yang menepati janji yang dibuatnyadan bertakwa, Maka Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa. yakni janji yang telah dibuat seseorang baik terhadap sesama manusia maupun terhadap Allah*”.⁷

Istilah ahli dalam Al-Qur'an mengacu pada pernyataan seseorang untuk mengerjakan sesuatu atau untuk tidak mengerjakan sesuatu dan tidak ada sangkut-pautnya dengan orang lain. Perjanjian yang telah dibuat seseorang tidak memerlukan persetujuan pihak lain, baik setuju maupun tidak, tidak berpengaruh kepada janji yang dibuat oleh orang tersebut.

3). *Customer Migration* (perpindahan nasabah)

Pada fase ini sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui indikasi kepindahan seorang nasabah sehingga pihak bank bisa menyiapkan perlakuan khusus untuk mencegah migrasi. Islam memposisikan nasabah sebagai bagian

⁵M. Nur Rianto Al Arif dan Euis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi, Suatu Pandangan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 121-122.

⁶Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 45.

⁷Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahan* (Jakarta: Toha Putra, 2005), hlm. 59.

dari aktivitas ekonomi yang bertujuan untuk mengumpulkan pahala dalam setiap kegiatannya.⁸

2. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

a. Pengertian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus benar. Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat. Etika ini mutlak penting baik dalam pergaulan antar manusia maupun dalam pemasaran bank. Karena pemasaran yang tidak dilandasi pelayanan dan etika yang baik akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Pemasaran bank harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak memburuk-burukkan bank lainnya.⁹

131. ⁸Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 130-

⁹Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 152-153.

b. Indikator Kualitas Pelayanan.

Adapun indikator dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kepedulian
2. Kemampuan
3. Tepat waktu
4. Jaminan
5. Kemauan

c. Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan dan kinerja maka konsumen akan senang karena harapan dan kinerja dari pelayanan tersebut sudah baik dan loyalitas konsumen secara langsung akan timbul pada perusahaan tersebut.¹⁰

d. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik, untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank.
2. Tersedia karyawan yang baik, petugas *customer service* harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah, petugas *customer service* harus mampu melayani nasabah dari awal sampai tuntas atau selesai.

¹⁰Chusnul Rofiah dan Dwi Wahyuni, "Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang," *Jurnal Eksis*, Vol 12. No 1 April 2001, hlm. 5.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, petugas *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Agar dapat menghadapi nasabah dengan mudah.
6. Berusaha memahami kebutuhan nasabah, *customer service* harus cepat tanggap apa yang diinginkan nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
8. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.¹¹

e. Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Ada lima faktor dalam pelayanan yaitu:

1. Kemampuan (*ability*)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima. Artinya seluruh pegawai bank syariah harus memahami apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut.

¹¹Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 186.

- a) Sikap (*attitude*), Yaitu perilaku, sikap dan perilaku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan.
- b) Penampilan (*appearance*), Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri pada nasabah.
- c) Perhatian (*attention*), Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan tetapi pemahaman atas saran dan kritiknya.
- d) Tindakan (*action*), Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.¹²

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler Dalam buku Manajemen Pemasaran Terjemahan Benyamin Molan “kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan”.¹³

Menurut Husein Umar:

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang nasabah merasa puas dengan nilai yang diberikan, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah dalam waktu yang lama.¹⁴

b. Indikator Kepuasan Nasabah

¹²M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 215-216.

¹³Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran Edisi 12* (Jakarta: PT. Indeks, 2007), hlm. 36. Lih. Terjemahan. Philip Kotler Lane, *Marketing Management* (New Jersey: Upper Saddle River, 2001).

¹⁴Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis, Teknik Menganalisis Rencana Bisnis Secara Komprehensif* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 6.

Adapun indikator dari kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan nasabah
2. Keinginan nasabah
3. Harapan nasabah

c. Hubungan Variabel Kepuasan Terhadap Loyalitas

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan pelanggan terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapan pelanggan. Keberhasilan perusahaan apabila karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga pelanggan merasa puas dan di mata pelanggan citra perusahaan menjadi baik dan bersifat positif. Hal tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan.¹⁵

d. Jenis-Jenis Kepuasan Nasabah

Ada tiga jenis kepuasan nasabah yaitu:

1. Puas dengan produk atau jasa bank karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
2. Puas dengan cara menjualnya yaitu dengan cara:
 - a) Ramah, sopan, akrab
 - b) Murah senyum
 - c) Menyenangkan
 - d) Tanggap, cepat, dan cermat
3. Puas dengan harganya:
 - a) Murah atau mahal sesuai harapan

¹⁵*Ibid*, hlm. 5.

b) Barsaing¹⁶

Jadi dapat disimpulkan kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan atau nasabah.

4. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah individu (perorangan) yang melakukan kegiatan transaksi pada suatu instansi atau pada perusahaan tertentu.¹⁷

b. Sikap melayani Nasabah

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah yaitu:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara, artinya petugas *customer service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya dan berusaha memahami kebutuhan nasabah.
2. Dengarkan baik-baik, *customer service* harus mendengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
3. Jangan menyela pembicaraan, sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan.

¹⁶M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, hlm. 199-200.

¹⁷M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 189.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara, mengajukan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik dan jelas.
5. Jangan marah dan mudah tersinggung, cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.
6. Jangan mendebat nasabah, jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang, melayani nasabah harus sopan santun, ramah tamah selalu dijaga dan emosi harus tepat terkendali.
8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, *customer service* sebaiknya tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.¹⁸

c. Menarik dan Mempertahankan Nasabah

Kunci untuk mempertahankan nasabah adalah kepuasan nasabah yakni:

1. Karena pada dasarnya penambahan nasabah suatu bank dalam setiap periodenya berasal dari 2 kelompok yaitu nasabah baru dan nasabah lama. Akan tetapi, lebih mahal upaya untuk menarik nasabah baru dari pada mempertahankan nasabah saat ini. Oleh sebab itu mempertahankan nasabah lebih kritis dari pada menarik nasabah baru.

¹⁸Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.Cit.*, hlm. 183-186.

2. Biaya untuk menarik nasabah baru diperkirakan lima kali dari biaya memuaskan nasabah lama.
3. Karena biaya untuk menarik nasabah baru lebih tinggi dari pada nilai seumur hidup nasabah lama, bank harus mengeluarkan biaya yang lebih banyak dari pada nilai nasabah baru tersebut.
4. Menentukan dan mengukur tingkat bertahannya nasabah bank.
5. Membedakan berbagai penyebab hilang atau kaburnya nasabah. Misalnya, disebabkan karena buruknya pelayanan atau produknya tidak bagus
6. Menciptakan hambatan beralih pemasok yang besar. Artinya nasabah cenderung tidak akan beralih pemasok jika biaya modalnya tinggi, biaya pencairannya tinggi, potongan sebagai nasabah setia hilang.
7. Memberikan kepuasan nasabah yang tinggi, akibatnya nasabah akan loyal.¹⁹

5. Tabungan

Menurut undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁰

6. Produk Tabungan iB Hijrah

Adapun produk tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan diantaranya adalah:

- a. Deposito iB Hijrah
 - 1). Pengertian Deposito iB Hijrah.

¹⁹Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Op.Cit.*, hlm. 283-284.

²⁰Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi Dalam Rupiah*(Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 48.

Bersama deposito iB Hijrah, hasil investasi dana anda akan tumbuh optimal dan lebih berkah karena dikelola secara syariah. Investasi lebih leluasa dengan pilihan mata uang rupiah maupun US dollar.

2). Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji, pastikan niat anda menuju Baitullah diwujudkan bersama tabungan yang berkah dan memberikan banyak kemudahan. Akad yang digunakan dalam tabungan iB Hijrah Haji ini adalah akad wadiah yaitu akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana kepada bank selaku penyimpan dana.²¹

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelum penelitian ini. Hasil penelitian ini tersebut dijadikan referensi dalam penelitian ini, baik variabel-variabel terkait dan asumsi-asumsi yang relevan dari hasil penelitian tersebut. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipilih pada tabel berikut ini.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ketut Valien Wira Atmaja, Nyoman Sujana dan Kadek Rai Suwena. (2017) (<i>e-Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi</i> , Volume: 10 No: 2 Tahun: 2017, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja Indonesia)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Singaraja (Studi Kasus Pada Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia).	Berdasarkan hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung, yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (sebagai variabel <i>intervening</i>). Besarnya pengaruh langsung adalah 0,064, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya, yaitu 0,109

²¹Sumber: Brosur dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

			$\times 0,787 = 0,086$. Karena koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari koefisien pengaruh langsung.
2	Muh. Dasri. (2017) (<i>e-Jurnal Katalogis</i> , Volume 5 Nomor 11 November 2017, Universitas Tadulako)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandiri Mitra Usaha Palu Pasangkayu.	Hasil pengujian hipotesis ketiga dengan analisis regresi ganda memperoleh nilai t hitung sebesar 4,156 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$), maka kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan hipotesis ketiga (H3) dinyatakan dapat diterima.
3	Rita Purnama Sari Daulay, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. (2015) (Skripsi)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan dengan tingkat hubungan yang agak rendah dimana $r = 0,453$ koefisien determinasi diperoleh sebesar $0,205 = 20,5\%$ yang artinya loyalitas nasabah sebanyak 20,5% dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan 79,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 19,671 + 0,420$ (kualitas pelayanan).
4	Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini. (2016) (<i>E-Jurnal Manajemen Unud</i> , Volume. 5, No. 1, 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali.	Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis, ditemukan pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah ($p < 0,05$) dengan koefisien beta sebesar 0,330 yang artinya H2 diterima.
5	Irsan Andri Siregar, IAIN Padangsidempuan (2014) (Skripsi)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang positif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

		Padangsidimpuan).	
6	Harya Desman, IAIN Padangsidimpuan, (2015) (Skripsi)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Pegadaian Syariah (persero) Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan.	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Unit Pegadaian Syariah Sadabuan dapat diterima.
7	Ubaidillah, Fatchur Rohaman dan Rofiaty. (2017) (<i>Jurnal Bisnis dan Manajemen</i> , volume 4 No. 1, Januari 2017, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya)	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah <i>Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang</i>).	Berdasarkan hasil analisis, koefisien hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah adalah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (LN) dengan $P + 0.033$ ($< 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,305.

Adapun perbedaan dalam penelitian yang tercantum di atas yaitu penelitian Ketut Valien Wira Atmaja, Nyoman Sujana dan Kadek Rai Suwena, penelitian ini membahas mengenai judul pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja (Studi Kasus pada Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia). Penelitian selanjutnya Muh. Dasri dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandiri Mitra Usaha Palu Pasangkayu. Seterusnya penelitian Rita Purnama Sari Daulay, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidimpuan. Pada penelitian Gede Yogi Pramana dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. Penelitian Irsan Andri Siregar, IAIN Padangsidimpuan, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT.

Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan). Seterusnya yaitu pada penelitian Harya Desman, IAIN Padangsidimpuan, dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Pegadaian Syariah (persero) Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan. Dan yang terakhir pada penelitian Ubaidillah, Fatchur Rohman dan Rofiaty penelitian ini membahas mengenai judul Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada *Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang*).

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir diuraikan menurut kerangka yang logis. Kerangka pikir merupakan serangkaian teori yang tertuang ke dalam kerangka teori, dan pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dalam memberikan solusi atau alternatif dari serangkaian masalah yang akan diteliti. Menurut Sugiyono “kerangka pikir adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.²²

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpegaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Pangsidiupuan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah baik dari segi sarana maupun prasarana, agar nasabah merasa nyaman dan tetap betah dalam melakukan berbagai transaksi dalam bank tersebut.

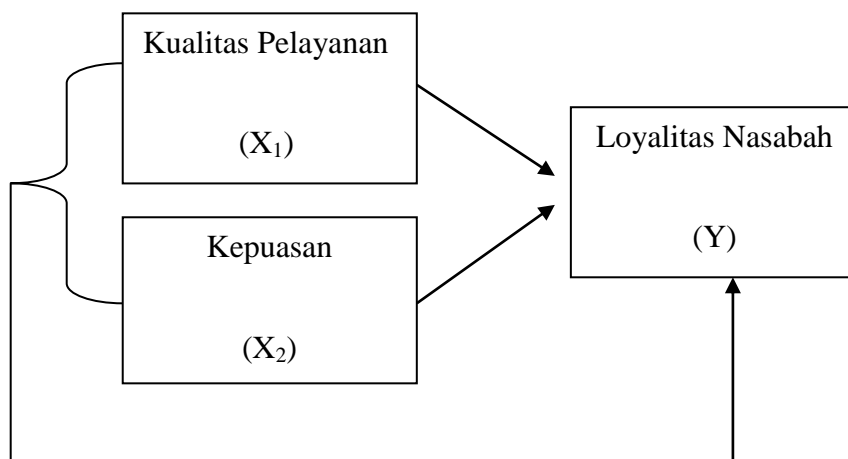
Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Artinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan harus mampu memberikan dan memikirkan kepuasan nasabah baik dari segi produk, jasa, maupun fasilitas lainnya.

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 88.

Apabila nasabah merasa puas setelah melakukan transaksi maka akan menimbulkan keinginan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Loyalitas nasabah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan nasabah terhadap suatu produk maupun jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut dan membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang terjadi secara berulang-ulang. Oleh karena itu, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan harus mampu memberikan peluang yang baik bagi nasabah guna mementingkan kepuasan nasabah dan pelayanannya agar nasabah menjadi loyal atau setia kepada bank tersebut. Kerangka penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat dalam bagan sebagai berikut:

Gambar II.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap permasalahan yang diajukan, yang kebenarannya masih harus di buktikan lebih lanjut.²³ Hipotesis dapat diartikan sebagai rumusan sementara atau dugaan sehingga untuk membuktikan benar tidaknya dugaan tersebut perlu diuji terlebih dahulu.²⁴

Fungsi dari hipotesis adalah sebagai pedoman untuk dapat mengarahkan penelitian agar sesuai dengan apa yang kita harapkan.²⁵ Berdasarkan dari pengamatan dan penelitian peneliti atas permasalahan yang terjadi di atas maka peneliti mengemukakan dugaan sementara (hipotesis) yaitu:

H_{a1}: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

H_{a2}: Terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

H_{a3}: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

²³Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.58.

²⁴Toha Anggoro, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2007), hlm. 127.

²⁵Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga,2013), hlm. 59.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang berlokasi jln. Gatot Subroto, No. 08, Padangsidempuan. Utara Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2018 Februari 2019.

B. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan menekankan analisisnya pada data berbentuk angka yang diolah dengan metode statistik.¹ Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistika.²

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Suliyanto “populasi merupakan keseluruhan subjek yang karakteristiknya hendak diteliti”.³ Kemudian menurut Sudarwan Danim “populasi adalah *universum* dimana *universum* itu dapat berupa orang, wilayah, atau benda yang ingin diketahui oleh peneliti”.⁴

Populasi adalah keseluruhan subjek yang akan menjadi sumber data penelitian. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah nasabah Tabungan iB Hijrah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan

¹Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2004), hlm. 5.

²Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*(Bandung: CV Pustaka Setia, 2008), hlm. 48.

³Suliyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 96.

⁴Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm.

dari tahun 2016, 2017 sampai 2018 pada setiap bulannya dengan jumlah nasabah 1.046.

2. Sampel

Menurut Mudrajad Kuncoro “sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi”.⁵ Menurut A. Muri Yusuf “sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut”.⁶ Jadi, sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian.

Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e = 10% adalah:

$$n = \frac{1.046}{1 + 1.046 (0.10)^2}$$

$$n = \frac{1.046}{1 + 1.046 (0.01)}$$

$$n = \frac{1.046}{1 + 10.46}$$

⁵Mudrajad Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm. 122.

⁶A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Dasar-Dasar Penyelidikan Ilmiah* (Padang: t.t.p, 1997), hlm. 90.

$$n = \frac{1.046}{11.46}$$

n = 92 sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono, *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau Insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁷

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan peneliti adalah Data Primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang langsung diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung terhadap responden dilokasi penelitian. Yang dalam hal ini adalah karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

Data sekunder ialah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data⁸ dan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang ada diperusahaan tersebut.⁹ Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.¹⁰

E. Teknik Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis

85. ⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, CV, 2010), hlm.

hlm. 89. ⁸V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*(Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015),

88. ⁹Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*(Jakarta: PT. Rineke Cipta, 2004), hlm.

¹⁰*Ibid*, hlm. 91.

dan dipermudah olehnya. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer ini adalah:

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*). Wawancara adalah metode pengumpulan data yang amat populer, karena itu banyak digunakan diberbagai penelitian.

2. Teknik Angket

Angket adalah daftar pernyataan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang lain tersebut bersedia memberi respon.¹¹ Metode yang digunakan dalam penelitian dengan penyebaran angket kepada karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidimpuan dengan angket yang menggunakan skala likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penenliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel peneliti.¹² Jadi, untuk memperoleh data secara langsung peneliti membagikan kuesioner berupa angket kepada karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan.

Tabel III.1
Tabel Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kusioner

Alternatif Jawaban	Skor Sifat Pernyataan	Kategori Jawaban
SS	5	Sangat Setuju
S	4	Setuju

¹¹ *Ibid.*, hlm. 136

¹² Suharsimi Arikunto, *Ibid.*, hlm. 132

KS	3	Kurang Setuju
TS	2	Tidak Setuju
STS	1	Sangat Tidak Setuju

Tabel III.2
Angket Variabel Independen

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. Kepedulian 2. Kemampuan 3. Tepat Waktu 4. Jaminan 5. Kemauan	1 dan 2 3 dan 4 5 dan 6 7 dan 8 9 dan 10
2	Kepuasan (X ₂)	1. Kebutuhan nasabah 2. Keinginan nasabah 3. Harapan nasabah	1, 2, dan 3 4, 5, 6 dan 7 8, 9, dan 10

Tabel III.3
Angket Variabel Dependen

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Loyalitas Nasabah (Y)	1. Pembelian ulang 2. Rekomendasi kepada lain orang 3. Menambah frekuensi konsumsi 4. Menceritakan hal-hal positif tentang produk	1, 2, dan 3 4, dan 5 6, 7, dan 8 9, dan 10

F. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Suatu skala disebut valid jika ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika skala pengukuran tidak valid maka ia

tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.¹³ Kualitas instrument data harus dinilai dengan uji validitas. Dalam hal ini uji validitas yang dilakukan pada penelitian adalah dengan menggunakan metode *person product momen* dengan aplikasi SPSS (*Statistical Package Social Science*).¹⁴

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf yang signifikan 0,1 uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} untuk *degree of freedom* dengan membandingkan $(df) = n-2$, n adalah jumlah sampel.¹⁵ Adapun kriteria pengujian adalah:

1. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ (uji 2 sisi dengan signifikan 0,1) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan valid.
2. Jika $r_{tabel} > r_{hitung}$ (uji 2 sisi dengan signifikan 0,1) maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui koefisien alat ukur jika dilakukan dengan pengukur ulang. Suatu instrument pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten (cermat) dan akurat. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Croanbach Alpha* $> 0,6$, maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel.

¹³ Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 172.

¹⁴ Duwi Priyanto, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), hlm. 51

¹⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian: Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015), hlm. 165

Artinya jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,08 adalah baik.¹⁶

3. Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generasinya. Termasuk dalam analisa deskriptif antara lain penyajian data berupa *mean*, *standard deviation*, minimum, maksimum dan lain-lain.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menyelidiki apakah data yang dikumpulkan mengikuti dugaan normal atau tidak. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini akan digunakan metode grafik histogram. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan pada grafik histogram.¹⁷

5. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel devenden. Jika $Sig > 0,1$ maka terdapat hubungan yang linier secara signifikan sedangkan jika $Sig < 0,1$ maka tidak terdapat hubungan yang linier secara signifikan.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolonearitas, yaitu adanya hubungan linier

¹⁶*Ibid*, hlm. 163

¹⁷Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS* (Medan: USU Pers, 2008), hlm. 55.

antara variabel independen dalam model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolonieritas.¹⁸ Untuk mengetahui nilai multikolonieritas dapat melihat nilai VIF:

- 1) Jika nilai $VIF < 10.00$ tidak ada terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.
- 2) Jika nilai $VIF > 10.00$ ada terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.

Melihat nilai *Tolerance*

- 1) Jika nilai $Tolerance < 0.1$ maka artinya terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.
- 2) Jika nilai $Tolerance > 0.1$ maka artinya tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berada disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam metode ini heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode uji *Scatterplot* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

¹⁸Duwi Priyanto, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), hlm. 93

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁹

7. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu suatu model dimana variabel terikat bergantung pada dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen dua atau lebih.²⁰ Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh *Service Quality* (kualitas pelayanan) dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Dapat dihitung dengan cara menggunakan persamaan garis regresi berganda yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Nilai prediksi variabel dependen (Loyalitas nasabah)

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika $X_1, X_2 = 0$

b = Koefisien regresi

X_1 = Tingkat kualitas pelayanan

X_2 = Tingkat kepuasan nasabah

e = Error.²¹

8. Uji Hipotesis.

- a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui sampai mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili

¹⁹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 134.

²⁰Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.303.

²¹*Ibid*, hlm. 193-194.

kelompok data hasil observasi. Semakin besar nilai (R^2) (mendeteksi 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik.²²

Nilai R^2 berkisar 1 yang artinya semakin kuat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan maka dapat menjelaskan loyalitas nasabah. Sebaliknya jika R^2 mendekati 0 berarti semakin lemah pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

Tabel III.4
Pedoman Interpretasi Koefisien Kolerasi

Interval	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t dikenal dengan uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t yaitu:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima H_o ditolak.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak H_o diterima.

Jika nilai $sig < 0,1$ maka H_a diterima H_o ditolak.

c. Uji f (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, atau untuk mengetahui apakah model regresi

²²Setiawan dan Dwi Kusri, *Ekonometrika* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2010), hlm. 64.

dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.²³ Penentuan tabel distribusi F menggunakan tingkat signifikansi 10% df 1 (jumlah variabel – 1) = 2 dan df 2 (n-k-1) tau $92-2-1 = 89$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah variabel dependen).

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima H_o ditolak.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak H_o diterima.

Jika nilai sig < 0,1 maka H_a diterima H_o ditolak.

²³*Ibid*, hlm., 158

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

1. Sejarah singkat PT. Bank Muamalat Indonesia.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 *Rabius Tsani* 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 *merchant* debit. BMI saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk *shar-e gold* dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh *merchant* berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya

comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.²⁴

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di kota Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan serta perkantoran lainnya. Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidempuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 11 unit, diantaranya: 3 unit di cabang (1 unit di Goti, 1 unit di pesantren *Al-Azhar Bi' Ibadillah*, 1 unit di SPBU Padangmatinggi), 3 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Parapat), 2 unit di Panyabungan, 2 unit di Sibuhuan, dan 1 unit di Sibolga.

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia.

a. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat Regional.

b. Misi

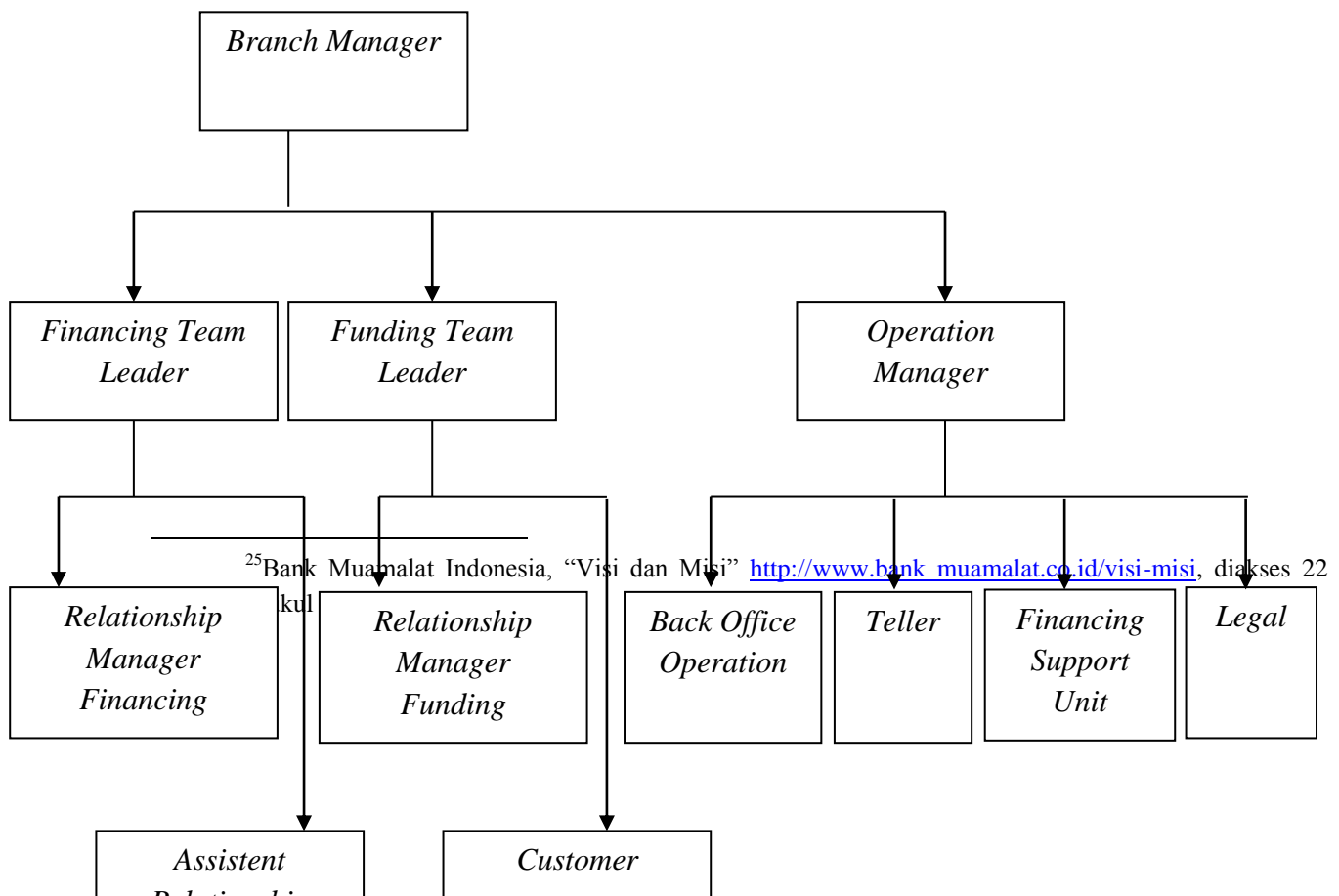
²⁴Bank Muamalat Indonesia, "Profil Bank Muamalat" <http://www.bank.muamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 22 Juli 2019 pukul 20.04 WIB.

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.²⁵

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan melakukan restrukturisasi, tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar IV.1
Struktur Organisasi



Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

4. Produk dan Layanan

a. Pendanaan

- 1) Giro: Giro Muamalat *Attijary* iB, Giro Muamalat Ultima iB (Perorangan dan Institusi).
- 2) Tabungan: Tabungan Muamalat iB atau Tabungan iB Hijrah, Tabungan Muamalat Dollar, Tabungan Muamalat iB Haji dan Umroh, Tabungan Muamalat Umrah iB, TabunganKu, Tabungan Muamalat Rencana iB, Tabungan Muamalat Prima iB dan Tabungan iB Muamalat Sahabat, Tabungan Simpel iB.
- 3) Deposito (*Mudharabah* dan *Fulinves*).

b. Pembiayaan

- 1) Pembiayaan Konsumen: KPR Muamalat iB atau iB Hijrah, Pembiayaan Muamalat Umroh, Pembiayaan iB Muamalat atau iB Hijrah Pensiun, Pembiayaan iB Muamalat atau iB Hijrah Mutiguna.
- 2) Modal Kerja: Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Modal Kerja LKM Syariah, Pembiayaan Rekening Koran Syariah, Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB, Pembiayaan iB *Asset Refinance* Syariah.
- 3) Investasi: Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis.

- c. Layanan: Muamalat *Remmitance* iB, *Remmitance* BMI-May Bank, *Remmitance* BMI-BMMB, *Remmitance* BMI-NCB, Kartu Shar-E Debit, *Bancassurance*, Tabungan Nusantara, Bank Garansi, Ekspor, Impor, SKBDN, *Letter of Credit*, *Standby LC*, Ekspor Impor Non LC *Financing*.

5. Tabungan Muamalat iB atau Tabungan iB Hijrah

Sebuah produk tabungan yang umum digunakan nasabah yaitu tabungan Muamalat iB atau tabungan iB Hijrah karena kemudahan dan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja melalui layanan *electronic banking* Bank Muamalat mencakupi ATM, *internet banking*, *mobile banking* dan *phone banking*. Dilengkapi dengan pilihan jenis kartu ATM dan debit sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah, yaitu: kartu *reguler* dan kartu *gold*.²⁶

B. Analisis Hasil Penelitian

Analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga bisa dipahami, lalu untuk membuat kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner. Berikut hasil *output* dari uji validitas:

²⁶Bank Muamalat Indonesia, “Tabungan Muamalat iB” http://www.bank_muamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-muamalat-ib, diakses 23 Juli 2019 pukul 08.05 WIB.

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KP1	0.808	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 90$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,17$	Valid
KP2	0.626		Valid
KP3	0.814		Valid
KP4	0.808		Valid
KP5	0.626		Valid
KP6	0.540		Valid
KP7	0.735		Valid
KP8	0.540		Valid
KP9	0.634		Valid
KP10	0.670		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Pada tabel IV.1 di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,17. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *degree of freedom* dan nilai r positif.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kps1	0.842	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 90$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,17$.	Valid
Kps2	0.760		Valid
Kps3	0.613		Valid
Kps4	0.646		Valid
Kps5	0.421		Valid
Kps6	0.615		Valid
Kps7	0.497		Valid
Kps8	0.842		Valid
Kps9	0.384		Valid
Kps10	0.842		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Pada tabel IV.2 di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel kepuasan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,17. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil dan *degree of freedom* nilai r positif.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Ly1s1	0.835	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 90$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,17$.	Valid
Ly1s2	0.329		Valid
Ly1s3	0.668		Valid
Ly1s4	0.464		Valid
Ly1s5	0.342		Valid
Ly1s6	0.771		Valid
Ly1s7	0.835		Valid
Ly1s8	0.629		Valid
Ly1s9	0.461		Valid
Ly1s10	0.642		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Pada tabel IV.3 di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel loyalitas nasabah adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,17. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *degree of freedom* dan nilai r positif.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$.

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Kualitas Pelayanan	0.867	10
Kepuasan	0,833	10
Loyalitas Nasabah	0,800	10

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Dari hasil tabel di atas IV.4 menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan adalah $0,867 > 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa

pada variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah reliabel. Selanjutnya, *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan adalah $0,833 > 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan (X_2) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel loyalitas nasabah adalah $0,800 > 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel persepsi (Y) adalah reliabel.

3. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generasinya.

Tabel IV.5
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2	92	29	50	38.45	5.130
x1	92	27	50	39.65	5.971
Y	92	32	49	40.37	4.631
Valid N (listwise)	92				

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

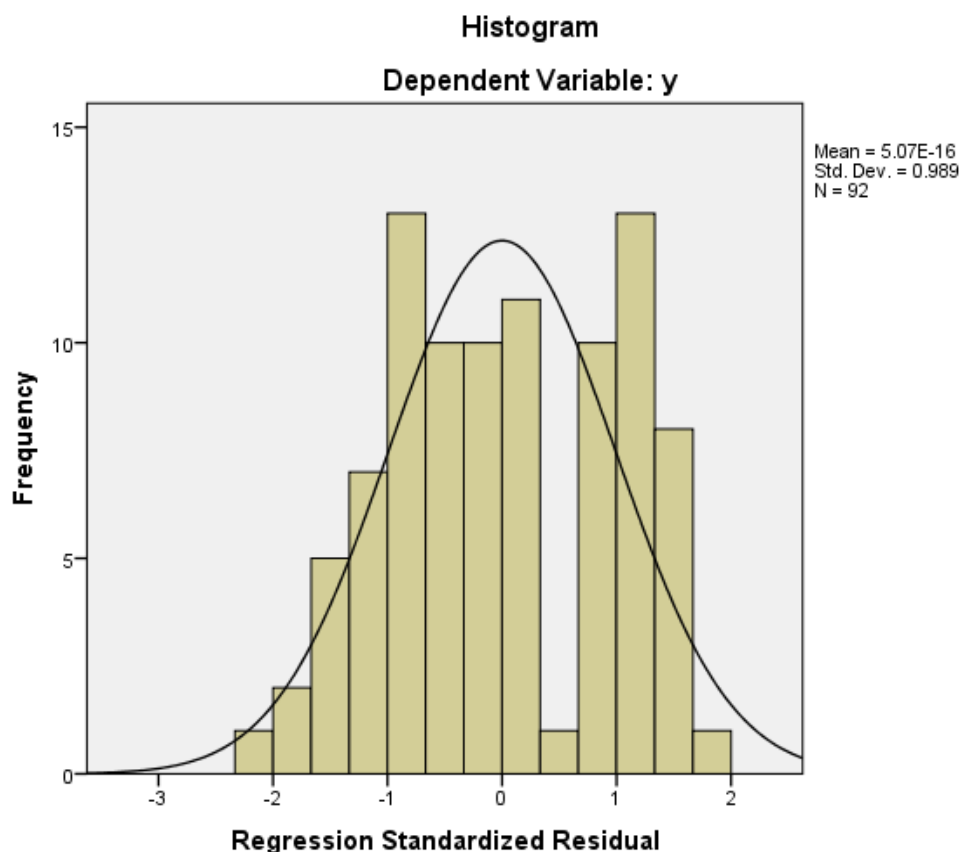
Berdasarkan tabel di atas IV.5 dapat dilihat bahwa variabel Kualitas pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* sebesar 39,65 dengan nilai minimum 27 dan nilai maksimum 50 serta standar deviasinya sebesar 5,971. Variabel kepuasan dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* sebesar 38,45 dengan nilai minimum 29 dan nilai maksimum 50 serta standar deviasinya sebesar 5,130. Variabel loyalitas Nasabah dengan jumlah data

(N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* sebesar 40,37 dengan nilai minimum 32 dan nilai maksimum 49 serta standar deviasinya sebesar 4,631.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebut berdistribusi normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan menggunakan pendekatan grafik histogram. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.6
Hasil Uji Normalitas
Grafik Histogram



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan tabel IV.6 di atas distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data tersebut normal.

5. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linier bila signifikan $> 0,1$.

a. Uji Linieritas Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas.

Tabel IV.7
Hasil Uji Linieritas KP dengan Lyls
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1	Between Groups	(Combined)	695.342	20	34.767	1.965	.020
		Linearity	255.105	1	255.105	14.420	.000
		Deviation from Linearity	440.236	19	23.170	1.310	.205
	Within Groups		1256.093	71	17.691		
	Total		1951.435	91			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan tabel di atas IV.7 nilai Sig. sebesar 0,205. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. $> 0,1$ ($0,205 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas nasabah terdapat hubungan yang linier.

b. Uji Linieritas Kepuasan dengan Loyalitas

Tabel IV.8
Hasil Uji Linieritas Kps dengan Lyls
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	Between Groups	(Combined)	799.443	20	39.972	2.464	.003
		Linearity	548.274	1	548.274	33.791	.000
		Deviation from Linearity	251.169	19	13.219	.815	.683

Within Groups	1151.992	71	16.225		
Total	1951.435	91			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan tabel di atas IV.8 nilai Sig. sebesar 0,683. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. $> 0,1$ ($0,683 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dengan variabel loyalitas nasabah terdapat hubungan yang linier.

6. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolonieritas adalah “jika nilai (*Tolerance* $> 0,1$) dan nilai VIF < 10 ”.

Tabel IV.9
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.033	3.702		3.790	.000		
KP	.233	.066	.300	3.542	.001	.985	1.016
Kps	.445	.077	.493	5.810	.000	.985	1.016

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

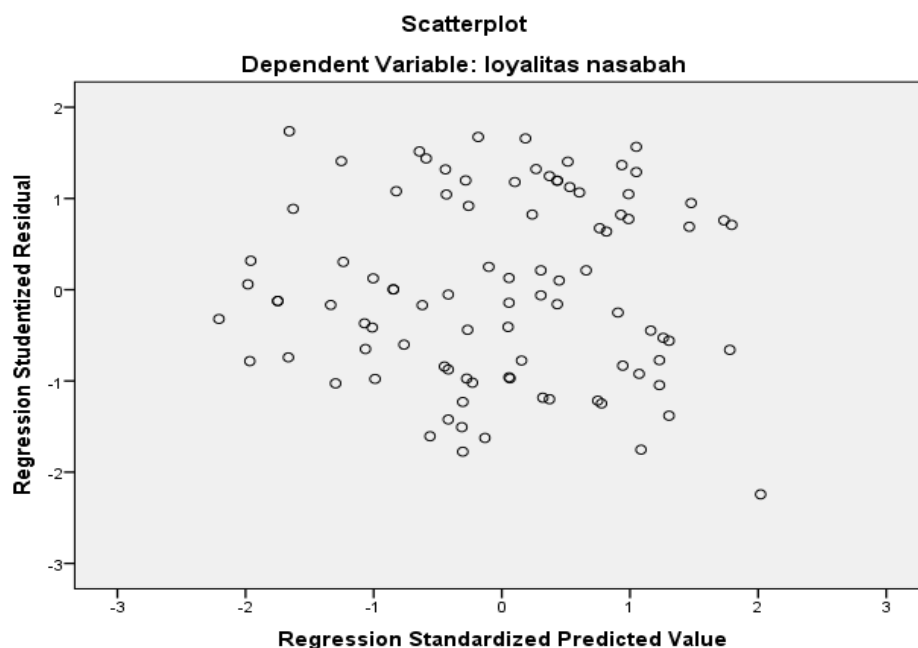
Berdasarkan tabel IV.9 di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel kualitas pelayanan adalah $0,985 > 0,1$, variabel kepuasan adalah $0,985 > 0,1$. Jadi, dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari dua variabel di atas lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* $> 0,1$) sehingga bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan adalah $1,016 < 10$, variabel kepuasan adalah $1,016 < 10$. Jadi, dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 (nilai $VIF < 10$) sehingga bebas dari multikolinearitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan menggunakan uji *Scatterplot*. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y.

Tabel. IV.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan tabel IV.10 di atas dapat di lihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0

pada sumbu y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

7. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda analisis yang melibatkan suatu variabel kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah. Selain itu juga analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda:

Tabel IV.11
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.033	3.702		3.790	.000
	kualitas pelayanan	.233	.066	.300	3.542	.001
	Kepuasan	.445	.077	.493	5.810	.000

Sumber: Hasil Penelitian (data Diolah, 2019).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Berdasarkan tabel IV.11 di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Lyls = \alpha + b_1 X_1 KP + b_2 X_2 Kps + e$$

$$Lyls = 14.033 + 0.233 KP + 0.445 Kps + e$$

Keterangan:

Y = Nilai prediksi variabel dependen (Loyalitas nasabah)

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika $X_1, X_2 = 0$

- b = Koefisien regresi
- X_1 = Tingkat kualitas pelayanan
- X_2 = Tingkat kepuasan nasabah
- e = Error.

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 14.033 artinya apabila variabel Kualitas pelayanan, kepuasan, dianggap konstan atau 0 maka loyalitas nasabah tabungan iB Hijrahnilainya sebesar 14.033 satuan.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,233, artinya apabila tingkat kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah adalah meningkat sebesar 0,233 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah, semakin naik kualitas pelayanan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.
- Koefisien regresi variabel kepuasan sebesar 0,445 artinya apabila tingkatkepuasan nasabah meningkat 1 satuan maka loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah adalah meningkat sebesar 0,445 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepuasan dengan loyalitas nasabah, semakin naik kepuasan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

8. Uji Hipotesis.

- Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian.

Tabel IV.12
Uji Koefisien Determinasi R^2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608 ^a	.370	.356	3.717

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel IV.12 di atas, dapat diketahui bahwa $R^2 = 0,608$ maka terjadi hubungan yang kuat berdasarkan tabel IV antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0,370 atau 3,70% pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan memberikan kontribusi terhadap loyalitas nasabah sebesar 3,70% dan sisanya 6,30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti produk, harga dan lain-lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Adapun hasil *output* dari regresi adalah sebagai berikut:

Tabel IV.13
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.033	3.702		3.790	.000
kualitas pelayanan	.233	.066	.300	3.542	.001
Kepuasan	.445	.077	.493	5.810	.000

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan hasil parsial (uji t) pada tabel IV.13 di atas dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 3,542 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n-k-1$ atau $92-2-1 = 89$, hasil yang diperoleh adalah 1,662 dari 10% : 2 = 0,05 / 5% dilihat dari t_{tabel} , sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,542 > 1,662$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,001 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,001 < 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (uji t) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah memakai produk tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

Sedangkan hasil uji t pada kepuasan (X2) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,810 > 1,662$) dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

c. Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui variabel independe terhadap variabel dependen secara simultan. Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

Adapun hasil *output* dari regresi adalah sebagai berikut:

Tabel IV.14
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	721.603	2	360.801	26.110	.000 ^b
	Residual	1229.832	89	13.818		
	Total	1951.435	91			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Dari hasil uji pada tabel IV.14 di atas bahwa nilai F_{hitung} 26,110 dan F_{tabel} 2,36 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,110 > 2,36$), maka dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_0 ditolak H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 diketahui bahwa:

1. Persamaan analisis regresi linear berganda diperoleh sebagai berikut:

$$L_{yis} = \alpha + b_1 X_1 KP + b_2 X_2 Kps + e$$

$$L_{yis} = 14.033 + 0.233 KP + 0.445 Kps + e$$

2. Hasil uji koefisien determinasi faktor kualitas pelayanan, kepuasan, memberikan kontribusi terhadap loyalitas nasabah sebesar 3,70% dan sisanya 6,30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti produk, harga dan lain-lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil parsial (uji t) dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 3,542 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $92 - 2 - 1 = 89$, hasil yang diperoleh adalah 1,662 dari $10\% : 2 = 0,05 / 5\%$ dilihat dari t_{tabel} , sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,542 > 1,662$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selanjutnya

untuk nilai signifikan sebesar 0,001 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,001 < 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (uji t) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah memakai produk tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini didukung oleh teori Melayu S.P Hasibuan yang mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Sedangkan dalam penelitian terdahulu yang didukung oleh Ubaidillah, Fatchur Rohman dan Rofiaty dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah *Funding* Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang” hasil dari pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah hasil analisisnya, koefisien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (LN) dengan $P = 0.033$ ($< 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,305.

4. Sementara hasil uji t pada kepuasan (X_2) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,810 > 1,662$) dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini didukung oleh teori Husein Umar yang mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang nasabah merasa puas dengan nilai yang diberikan, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah dalam waktu yang lama.

Sedangkan hasil dari penelitian terdahulu yang didukung oleh Muh. Dasri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandiri Mitra Usaha Palu Pasangkayu” hasil untuk pengujian pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang mana hasil pengujiannya menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dengan analisis regresi ganda memperoleh nilai t hitung sebesar 4,156 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$), maka kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan hipotesis ketiga (H_3) dinyatakan dapat diterima.

5. Secara simultan (Uji F) dari hasil uji pada nilai F_{hitung} 26,110 dan F_{tabel} 2,36 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,110 > 2,36$), maka dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_0 ditolak H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini didukung oleh teori M. Nur Rianto Al Arif yang mengatakan bahwa pelayanan timbul dari aktivitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Penelitian ini didukung oleh teori dari Philip Kotler dalam buku Manajemen Pemasaran Terjemahan Benyamin Molan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Sedangkan penelitian terdahulu didukung oleh Ketut Valien Wira Atmaja, I Nyoman Sujana dan Kadek Rai Suwena dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Singaraja” Dari hasil pengujian untuk kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung antara kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,064, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $0,109 \times 0,787 = 0,086$. Karena pengaruh tidak langsung lebih besar dari koefisien pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan lebih dominan dipengaruhi hubungan tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

Kemudian untuk hasil pengujian kepuasan yang didukung oleh Chusnul Rofiah, Dwi Wahyuni dengan judul “ Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang.” Deskripsi hasil jawaban kepuasan pelanggan untuk hasil perhitungan menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab ke arah positif (setuju) yaitu dengan rata-rata hasil persentase 59,45%. Dari hasil rata-rata indikator kepuasan pelanggan diperoleh nilai mean dengan persentase sebesar 4,01%. Hal tersebut, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di bank muamalat dikatakan puas atau baik.

D. Keterbatasan Peneliti

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga serta dana peneliti dalam penyempurnaan dari hasil penelitian ini.

3. Keterbatasan dalam mendapatkan data jumlah nasabah tabungan iB Hijrah dalam bentuk perbulan pada tahun 2016, 2017 dan 2018 pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.
4. Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penulisan skripsi ini membuat peneliti mendapatkan sedikit kendala dalam teori telaah pustakanya.

Walaupun demikian peneliti tetap berusaha keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

1. Sejarah singkat PT. Bank Muamalat Indonesia.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 *Rabius Tsani* 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 *merchant* debit. BMI saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk *shar-e gold* dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh *merchant* berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya

comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.¹

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di kota Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan serta perkantoran lainnya. Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidempuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 11 unit, diantaranya: 3 unit di cabang (1 unit di Goti, 1 unit di pesantren *Al-Azhar Bi' Ibadillah*, 1 unit di SPBU Padangmatinggi), 3 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Parapat), 2 unit di Panyabungan, 2 unit di Sibuhuan, dan 1 unit di Sibolga.

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia.

a. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat Regional.

b. Misi

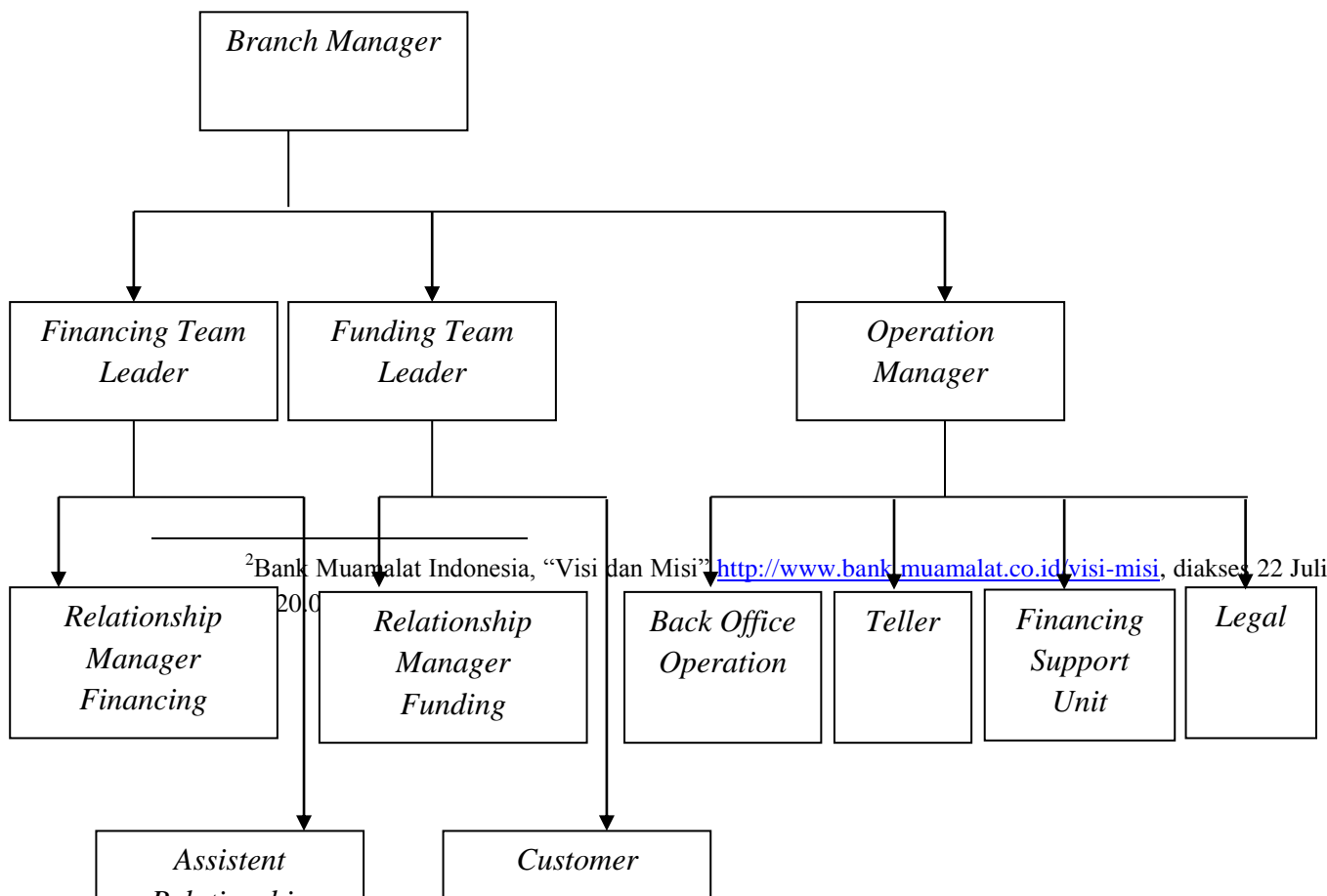
¹Bank Muamalat Indonesia, "Profil Bank Muamalat" <http://www.bank.muamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 22 Juli 2019 pukul 20.04 WIB.

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.²

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan melakukan restrukturisasi, tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar IV.1
Struktur Organisasi



Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

4. Produk dan Layanan

a. Pendanaan

- 1) Giro: Giro Muamalat *Attijary* iB, Giro Muamalat Ultima iB (Perorangan dan Institusi).
- 2) Tabungan: Tabungan Muamalat iB atau Tabungan iB Hijrah, Tabungan Muamalat Dollar, Tabungan Muamalat iB Haji dan Umroh, Tabungan Muamalat Umrah iB, TabunganKu, Tabungan Muamalat Rencana iB, Tabungan Muamalat Prima iB dan Tabungan iB Muamalat Sahabat, Tabungan Simpel iB.
- 3) Deposito (*Mudharabah* dan *Fulinves*).

b. Pembiayaan

- 1) Pembiayaan Konsumen: KPR Muamalat iB atau iB Hijrah, Pembiayaan Muamalat Umroh, Pembiayaan iB Muamalat atau iB Hijrah Pensiun, Pembiayaan iB Muamalat atau iB Hijrah Mutiguna.
- 2) Modal Kerja: Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Modal Kerja LKM Syariah, Pembiayaan Rekening Koran Syariah, Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB, Pembiayaan iB *Asset Refinance* Syariah.
- 3) Investasi: Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis.

- ##### **c. Layanan:**
- Muamalat *Remittance* iB, *Remittance* BMI-May Bank, *Remittance* BMI-BMMB, *Remittance* BMI-NCB, Kartu Shar-E Debit, *Bancassurance*, Tabungan Nusantara, Bank Garansi, Ekspor, Impor, SKBDN, *Letter of Credit*, *Standby* LC, Ekspor Impor Non LC *Financing*.

5. Tabungan Muamalat iB atau Tabungan iB Hijrah

Sebuah produk tabungan yang umum digunakan nasabah yaitu tabungan Muamalat iB atau tabungan iB Hijrah karena kemudahan dan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja melalui layanan *electronic banking* Bank Muamalat mencakupi ATM, *internet banking*, *mobile banking* dan *phone banking*. Dilengkapi dengan pilihan jenis kartu ATM dan debit sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah, yaitu: kartu *reguler* dan kartu *gold*.³

B. Analisis Hasil Penelitian

Analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga bisa dipahami, lalu untuk membuat kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner. Berikut hasil *output* dari uji validitas:

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KP1	0.808	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 90$. Pada taraf signifikansi 10%	Valid
KP2	0.626		Valid
KP3	0.814		Valid
KP4	0.808		Valid

³Bank Muamalat Indonesia, "Tabungan Muamalat iB" http://www.bank_muamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-muamalat-ib, diakses 23 Juli 2019 pukul 08.05 WIB.

KP5	0.626	sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,17$	Valid
KP6	0.540		Valid
KP7	0.735		Valid
KP8	0.540		Valid
KP9	0.634		Valid
KP10	0.670		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Pada tabel IV.1 di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid. Berdasarkan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} adalah 0,17. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *degree of freedom* dan nilai r positif.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kps1	0.842	Instrumen valid, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan df = 90. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,17$.	Valid
Kps2	0.760		Valid
Kps3	0.613		Valid
Kps4	0.646		Valid
Kps5	0.421		Valid
Kps6	0.615		Valid
Kps7	0.497		Valid
Kps8	0.842		Valid
Kps9	0.384		Valid
Kps10	0.842		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Pada tabel IV.2 di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel kepuasan adalah valid. Berdasarkan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} adalah 0,17. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil dan *degree of freedom* nilai r positif.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Lyls1	0.835	Instrumen valid, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan df = 90. Pada taraf signifikansi 10%	Valid
Lyls2	0.329		Valid
Lyls3	0.668		Valid
Lyls4	0.464		Valid

LyIs5	0.342	sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,17$.	Valid
LyIs6	0.771		Valid
LyIs7	0.835		Valid
LyIs8	0.629		Valid
LyIs9	0.461		Valid
LyIs10	0.642		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Pada tabel IV.3 di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel loyalitas nasabah adalah valid. Berdasarkan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} adalah 0,17. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *degree of freedom* dan nilai r positif.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$.

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Kualitas Pelayanan	0.867	10
Kepuasan	0,833	10
Loyalitas Nasabah	0,800	10

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Dari hasil tabel di atas IV.4 menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan adalah $0,867 > 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah reliabel. Selanjutnya, *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan adalah $0,833 > 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan (X_2) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel loyalitas nasabah adalah $0,800 > 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel persepsi (Y) adalah reliabel.

3. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generasinya.

Tabel IV.5
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2	92	29	50	38.45	5.130
x1	92	27	50	39.65	5.971
Y	92	32	49	40.37	4.631
Valid N (listwise)	92				

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

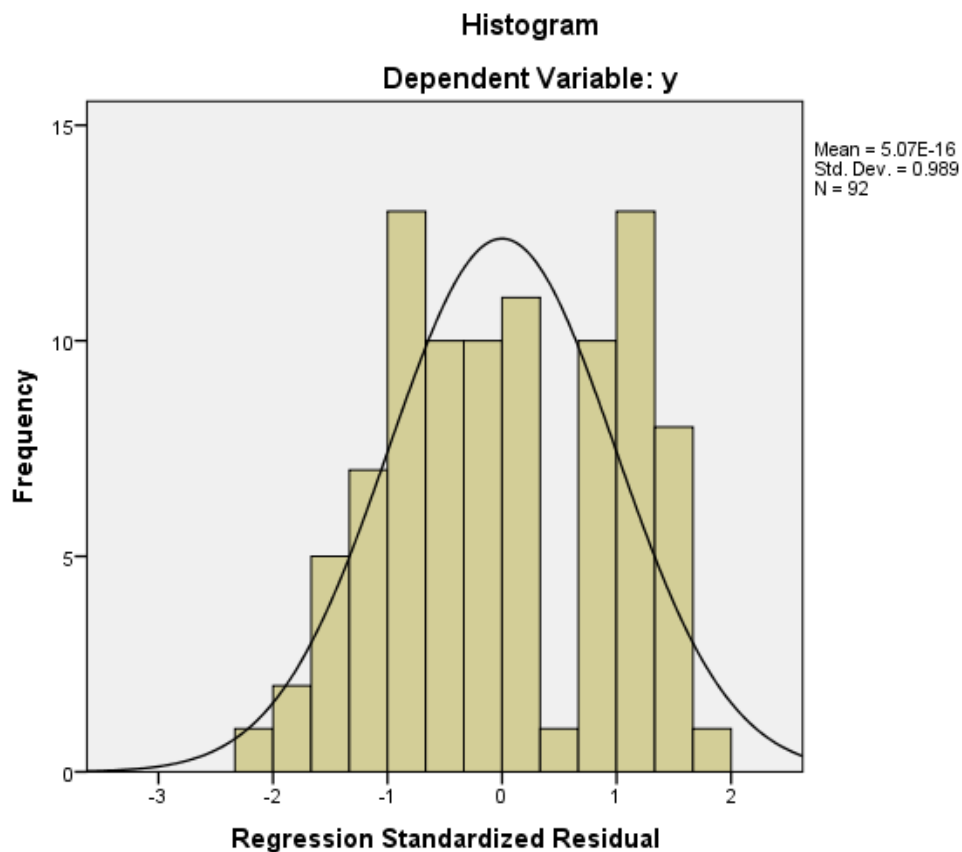
Berdasarkan tabel di atas IV.5 dapat dilihat bahwa variabel Kualitas pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* sebesar 39,65 dengan nilai minimum 27 dan nilai maksimum 50 serta standar deviasinya sebesar 5,971. Variabel kepuasan dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* sebesar 38,45 dengan nilai minimum 29 dan nilai maksimum 50 serta standar deviasinya sebesar 5,130. Variabel loyalitas Nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* sebesar 40,37 dengan nilai minimum 32 dan nilai maksimum 49 serta standar deviasinya sebesar 4,631.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebut berdistribusi normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan menggunakan

pendekatan grafik histogram. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.6
Hasil Uji Normalitas
Grafik Histogram



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan tabel IV.6 di atas distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data tersebut normal.

5. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linier bila signifikan $> 0,1$.

- a. Uji Linieritas Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas.

Tabel IV.7
Hasil Uji Linieritas KP dengan Lyls
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1	Between Groups	(Combined)	695.342	20	34.767	1.965	.020
		Linearity	255.105	1	255.105	14.420	.000
		Deviation from Linearity	440.236	19	23.170	1.310	.205
	Within Groups		1256.093	71	17.691		
	Total		1951.435	91			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan tabel di atas IV.7 nilai Sig. sebesar 0,205. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. $> 0,1$ ($0,205 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas nasabah terdapat hubungan yang linier.

- b. Uji Linieritas Kepuasan dengan Loyalitas

Tabel IV.8
Hasil Uji Linieritas Kps dengan Lyls
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	Between Groups	(Combined)	799.443	20	39.972	2.464	.003
		Linearity	548.274	1	548.274	33.791	.000
		Deviation from Linearity	251.169	19	13.219	.815	.683
	Within Groups		1151.992	71	16.225		
	Total		1951.435	91			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan tabel di atas IV.8 nilai Sig. sebesar 0,683. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. $> 0,1$ ($0,683 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasandengan variabel loyalitas nasabah terdapat hubungan yang linier.

6. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolonieritas adalah “jika nilai (*Tolerance* $> 0,1$) dan nilai VIF < 10 ”.

Tabel IV.9
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.033	3.702		3.790	.000		
KP	.233	.066	.300	3.542	.001	.985	1.016
Kps	.445	.077	.493	5.810	.000	.985	1.016

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

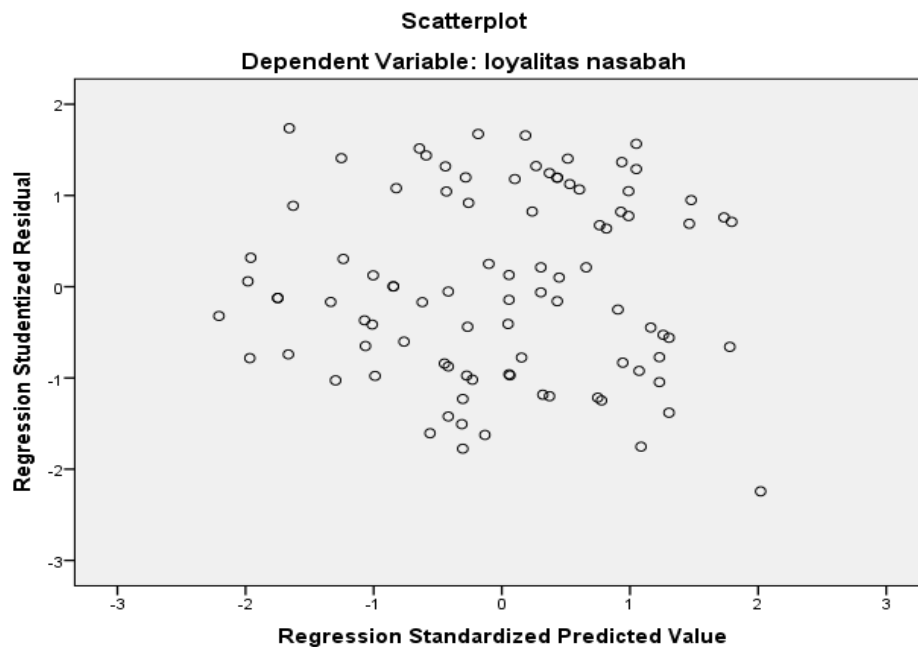
Berdasarkan tabel IV.9di atas dapat diketahuinilai *Tolerance* dari variabel kualitas pelayanan adalah $0,985 > 0,1$, variabel kepuasan adalah $0,985 > 0,1$. Jadi, dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari duavariabel di atas lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* $> 0,1$) sehingga bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan adalah $1,016 < 10$, variabel kepuasan adalah $1,016 < 10$. Jadi, dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10) sehingga bebas dari multikolinearitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan menggunakan uji *Scatterplot*. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y.

Tabel. IV.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan tabel IV.10 di atas dapat di lihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

7. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda analisis yang melibatkan suatu variabel kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah.

Selain itu juga analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda:

Tabel IV.11
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.033	3.702		3.790	.000
	kualitas pelayanan	.233	.066	.300	3.542	.001
	Kepuasan	.445	.077	.493	5.810	.000

Sumber: Hasil Penelitian (data Diolah, 2019).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Berdasarkan tabel IV.11 di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Lyls = \alpha + b_1 X_1 KP + b_2 X_2 Kps + e$$

$$Lyls = 14.033 + 0.233 KP + 0.445 Kps + e$$

Keterangan:

Y = Nilai prediksi variabel dependen (Loyalitas nasabah)

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika $X_1, X_2 = 0$

b = Koefisien regresi

X_1 = Tingkat kualitas pelayanan

X_2 = Tingkat kepuasan nasabah

e = Error.

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 14.033 artinya apabila variabel Kualitas pelayanan, kepuasan, dianggap konstan atau 0 maka loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah nilainya sebesar 14.033 satuan.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,233, artinya apabila tingkat kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah adalah meningkat sebesar 0,233 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah, semakin naik kualitas pelayanan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.
- c. Koefisien regresi variabel kepuasan sebesar 0,445 artinya apabila tingkat kepuasan nasabah meningkat 1 satuan maka loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah adalah meningkat sebesar 0,445 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepuasan dengan loyalitas nasabah, semakin naik kepuasan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

8. Uji Hipotesis.

- a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian.

Tabel IV.12
Uji Koefisien Determinasi R^2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608 ^a	.370	.356	3.717

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel IV.12 di atas, dapat diketahui bahwa $R^2 = 0,608$ maka terjadi hubungan yang kuat berdasarkan tabel IV antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0,370 atau 3,70% pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan memberikan kontribusi terhadap loyalitas nasabah sebesar 3,70% dan sisanya 6,30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti produk, harga dan lain-lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Adapun hasil *output* dari regresi adalah sebagai berikut:

Tabel IV.13
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.033	3.702		3.790	.000
kualitas pelayanan	.233	.066	.300	3.542	.001
Kepuasan	.445	.077	.493	5.810	.000

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Berdasarkan hasil parsial (uji t) pada tabel IV.13 di atas dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 3,542 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $92 - 2 - 1 = 89$, hasil yang diperoleh adalah 1,662 dari 10% : 2 = 0,05 / 5% dilihat dari t_{tabel} , sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,542 > 1,662$) maka H_0 ditolak dan

H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,001 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,001 < 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (uji t) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah memakai produk tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

Sedangkan hasil uji t pada kepuasan (X2) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,810 > 1,662$) dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan.

c. Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui variabel independe terhadap variabel dependen secara simultan. Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Adapun hasil *output* dari regresi adalah sebagai berikut:

Tabel IV.14
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	721.603	2	360.801	26.110	.000 ^b
	Residual	1229.832	89	13.818		
	Total	1951.435	91			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Dari hasil uji pada tabel IV.14 di atas bahwa nilai F_{hitung} 26,110 dan F_{tabel} 2,36 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,110 > 2,36$), maka dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima.

Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_0 ditolak H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 diketahui bahwa:

1. Persamaan analisis regresi linear berganda diperoleh sebagai berikut:

$$L_{yLs} = \alpha + b_1 X_1 KP + b_2 X_2 Kps + e$$

$$L_{yLs} = 14.033 + 0.233 KP + 0.445 Kps + e$$

2. Hasil uji koefisien determinasi faktor kualitas pelayanan, kepuasan, memberikan kontribusi terhadap loyalitas nasabah sebesar 3,70% dan sisanya 6,30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti produk, harga dan lain-lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil parsial (uji t) dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 3,542 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $92 - 2 - 1 = 89$, hasil yang diperoleh adalah 1,662 dari $10\% : 2 = 0,05 / 5\%$ dilihat dari t_{tabel} , sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,542 > 1,662$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,001 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,001 < 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (uji t) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah memakai produk tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan. Penelitian ini didukung oleh teori Melayu S.P Hasibuan yang

mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Sedangkan dalam penelitian terdahulu yang didukung oleh Ubaidillah, Fatchur Rohman dan Rofiaty dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah *Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang*” hasil dari pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah hasil analisisnya, koefisien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (LN) dengan $P = 0.033 (< 0,05)$ dengan nilai koefisien sebesar 0,305.

4. Sementara hasil uji t pada kepuasan (X2) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,810 > 1,662$) dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini didukung oleh teori Husein Umar yang mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang nasabah merasa puas dengan nilai yang diberikan, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah dalam waktu yang lama.

Sedangkan hasil dari penelitian terdahulu yang didukung oleh Muh. Dasri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandiri Mitra Usaha Palu Pasangkayu” hasil untuk pengujian pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang mana hasil pengujiannya menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dengan analisis regresi

ganda memperoleh nilai t hitung sebesar 4,156 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$), maka kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan hipotesis ketiga (H_3) dinyatakan dapat diterima.

5. Secara simultan (Uji F) dari hasil uji pada nilai F_{hitung} 26,110 dan F_{tabel} 2,36 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,110 > 2,36$), maka dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$), maka H_0 ditolak H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini didukung oleh teori M. Nur Rianto Al Arif yang mengatakan bahwa pelayanan timbul dari aktivitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Penelitian ini didukung oleh teori dari Philip Kotler dalam buku Manajemen Pemasaran Terjemahan Benyamin Molan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Sedangkan penelitian terdahulu didukung oleh Ketut Valien Wira Atmaja, I Nyoman Sujana dan Kadek Rai Suwena dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Singaraja” Dari hasil pengujian untuk kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,064, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $0,109 \times 0,787 = 0,086$. Karena pengaruh tidak langsung lebih besar dari koefisien pengaruh langsung, maka

dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan lebih dominan dipengaruhi hubungan tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

Kemudian untuk hasil pengujian kepuasan yang didukung oleh Chusnul Rofiah, Dwi Wahyuni dengan judul “ Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang.” Deskripsi hasil jawaban kepuasan pelanggan untuk hasil perhitungan menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab ke arah positif (setuju) yaitu dengan rata-rata hasil persentase 59,45%. Dari hasil rata-rata indikator kepuasan pelanggan diperoleh nilai mean dengan persentase sebesar 4,01%. Hal tersebut, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di bank muamalat dikatakan puas atau baik.

D. Keterbatasan Peneliti

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga serta dana peneliti dalam penyempurnaan dari hasil penelitian ini.
3. Keterbatasan dalam mendapatkan data jumlah nasabah tabungan iB Hijrah dalam bentuk perbulan pada tahun 2016, 2017 dan 2018 pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

4. Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penulisan skripsi ini membuat peneliti mendapatkan sedikit kendala dalam teori telaah pustakanya.

Walaupun demikian peneliti tetap berusaha keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji secara parsial (uji t) dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,542 > 1,662$) dan nilai sig ($0,001 < 0,1$).
2. Hasil uji parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,810 > 1,662$) dengan nilai sig ($0,000 < 0,1$).
3. Hasil uji secara simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,110 > 2,36$) dengan nilai sig ($0,000 < 0,1$). Hasil koefisien determinasi dapat diketahui bahwa R^2 sebesar 3,70%. Menunjukkan bahwa 3,70% variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan,

sedangkan 6,30% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Saran-Saran

Adapun saran peneliti berdasarkan kesimpulan di atas, sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Lembaga Keuangan

Untuk bahan masukan dan bahan kajian kepada PT. Bank Muamalt Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan tentang apa saja yang menjadi pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Serta selalu memberikan keinginan yang diharapkan pelanggan.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan nasabah terhadap tabungan iB Hijrah dan untuk mengetahui apa saja pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini. Menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi peneliti

selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Dasar-Dasar Penyelidikan Ilmiah* Padang: t.t.p, 1997.
- Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran Edisi 12* Jakarta: PT. Indeks, 2007, hlm. 36. Lih. Terjemahan. Philip Kotler Lane, *Marketing Management* New Jersey: Upper Saddle River, 2001.
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* Bandung: CV Pustaka Setia, 2008.
- Duwi Priyanto, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012.
- _____, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis* Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahan* Jakarta: Toha Putra, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* Yogyakarta: Andi, 2000.
- Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah* Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis, Teknik Menganalisis Rencana Bisnis Secara Komprehensif* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi Dalam Rupiah* Jakarta: Kencana, 2011.
- _____, *Perbankan Syariah* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT. Rineke Cipta, 2004.
- Kasmir, *Pemasaran Bank* Jakarta: Kencana, 2010.
- _____, *Manajemen Perbankan* Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.

- _____, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi* Jakarta: PT. Raja Garfindo Persada, 2005.
- M. Nur Rianto Al Arif dan Euis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi, Suatu Pandangan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional* Jakarta: Kencana, 2010.
- _____, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Alfabeta, 2012.
- Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009..
- Nugroho J. Setiadi, *perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif , Tujuan, dan Keinginan Konsumen* Jakarta: Kencana, 2003.
- Raymond Mcleod Jr Dan George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen edisi 10* Diterjemahkan Oleh Ali Akbar Yulianto Dan Afia R. Fitriati Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* Bandung: Alfabeta, CV, 2010.
- _____, *Metode Penelitian Bisnis* Bandung: Alfabeta, 2014.
- _____, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis* Yogyakarta: Andi, 2009.
- Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS* Medan: USU Pers, 2008.
- Setiawan dan Dwi Kusri, *Ekonometrika* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2010.
- Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian* Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2004.
- Toha Anggoro, *Metodologi Penelitian* Jakarta: Universitas Terbuka, 2007.
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian: Bisnis dan Ekonomi* Yogyakarta: Psutaka baru press, 2015.
- Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

- Chusnul Rofiah dan Dwi Wahyuni, “Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang,” *Jurnal Eksis*, Vol 12. No 1 April 2001.
- Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali,” *E-jurnal Manajemen Unud*, Volume. 5, No.1, 2016: 706-733.
- Ketut Valien Wira Atmaja, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Singaraja,” *E-Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Volume: 10 No: 2 Tahun: 2017.
- Khoirulloh, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pembelian Sebagai Variabel Intervening” *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang*.
- Muh Darsi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandiri Mitra Usaha Palu Pasangkayu” *Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 11, November 2017.
- Ubaidillah, Fatchur Rohamn dan Rofiaty, “Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah *Funding Bank Sinarmas* Kantor Cabang Padang,” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 4 No. 1. Januari 2017.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Eka Muliani Nasution
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Sayur Matinggi, 13 Januari 1996
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak ke : 4 (Empat) dari 4 bersaudara
Alamat Lengkap : Kecamatan Sayur Matinggi
Telepon/No.HP : 0812 6579 9376

ORANG TUA:

Nama Orang Tua:

Ayah : Muhammad Basri Nasution
Ibu : Roslanna Hasibuan
Alamat : Sayur Matinggi
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : Wiraswasta
Ibu : PNS

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2002-2008 : SD Negeri 100380 Sayur Matinggi
Tahun 2008-2011 : MTSN Batang Angkola
Tahun 2011-2014 : MAN SIPIROK
Tahun 2014-2019 : Program Sarjana (S1) Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan.

MOTTO HIDUP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 525 /In.14/G.1/PP.00.9/03/2019
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

29 Maret 2019

Yth. Bapak/Ibu;

1. Darwis Harahap : Pembimbing I
2. Aliman Syahuri Zein : Pembimbing II

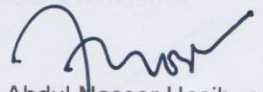
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Eka Muliani Nasution
NIM : 1440100090
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality (Kualitas Pelayanan) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Lampiran 2

LEMBAR KUISIONER

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr. Responden

di Tempat

Dengan Hormat

Bersama ini, saya mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang bapak/ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Jawaban bapak/ibu tidak akan mempunyai dampak negatif terhadap jabatan atau pekerjaan bapak/ibu saat ini. Karena tujuan pengajuan kuesioner ini hanya untuk pengumpulan data guna keberhasilan dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul Pengaruh *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

Demikian, kepada bapak/ibu yang telah bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan saya, saya ucapkan terimakasih.

**Hormat Saya,
Peneliti**

Eka Muliani

Nasution

14 401 00090

I. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan Saat Ini :

Alamat :

Agama :

II. Petunjuk Pengisian

1. Berikan checklist (√) pada setiap jawaban anda.
2. Setiap pertanyaan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:
 - a. SS = Sangat setuju
 - b. S = Setuju
 - c. KS = Kurang Setuju
 - d. TS = Tidak Setuju
 - e. STS = Sangat Tidak Setuju

III. Daftar Pertanyaan Kuesioner

a. Angket Variabel *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

No	Daftar Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pihak bank memperlakukan nasabahnya sebagai individu atau memberikan perhatian kepada nasabahnya.					
2.	Pihak bank dan karyawannya dengan mudah menjalin keakraban dengan					

	nasabahnya.					
3.	Pihak bank selalu memberikan layanan sebagaimana yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan pasti.					
4.	Pihak bank memiliki pengetahuan untuk menjawab setiap pertanyaan nasabahnya.					
5.	Pihak bank dan karyawannya tidak tepat waktu dalam menangani transaksi nasabah dan layanan yang lain.					
6.	Pihak bank dan karyawannya selalu tepat waktu dalam menangani transaksi nasabah dan layanan yang lain.					
7.	Ketika nasabah mengalami masalah, pihak bank cepat tahu dan segera membantu untuk menyelesaikannya.					
8.	Ketika nasabah mengalami kesulitan dalam bertransaksi, pihak bank tidak secara tepat dalam menanganinya.					
9.	Pihak bank selalu tanggap dalam membantu nasabahnya dalam pemberian layanan.					
10.	Pihak bank memberikan motivasi kepada nasabah untuk segera membeli produk yang ditawarkan.					

b. Angket Variabel Kepuasan

No	Daftar Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pihak bank dan karyawannya selalu memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam memperoleh produk bank tersebut.					
2.	Karyawan bank selalu siap dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.					
3.	Pihak bank mudah menjalin kerjasama dengan nasabah secara terus-menerus.					
4.	Nasabah merasa puas dan senang dengan pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.					
5.	Pihak bank memiliki jam operasional yang nyaman untuk semua nasabah.					
6.	Karyawan bank tidak mampu memberikan penjelasan yang jelas tentang produk bank kepada nasabah, sehingga sulit untuk di pahami nasabah.					
7.	Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu dan sesuai dengan					

	prosedur yang diberikan.					
8.	Pihak bank tidak memberitahukan nasabahnya kapan pelayanan akan mereka berikan.					
9.	Pihak bank memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani nasabahnya.					
10.	Pihak bank bersikap profesional, ramah, mudah senyum dan sopan terhadap nasabahnya.					

c. Angket Variabel Loyalitas Nasabah

No	Daftar Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Nasabah dapat menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh pihak bank.					
2.	Nasabah akan melakukan transaksi secara terus-menerus pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.					
3.	Nasabah akan melakukan pembelian produk atau jasa pada bank sampai dimasa mendatang.					
4.	Nasabah merekomendasikan keunggulan produk Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan kepada orang lain atau temannya.					
5.	Nasabah terus-menerus menambah tabungan dana pihak ketiganya pada bank tersebut secara bertahap.					
6.	Nasabah tidak terpengaruh atau tergiur dengan tawaran-tawaran produk sejenis dari bank lain.					
7.	Nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang dibelinya dan memberi kabar pada nasabah lain					

	atau masyarakat untuk menggunakan produk atau jasa tersebut.					
8.	Pihak bank memberikan cendera mata, hadiah serta kenang-kenangan kepada nasabah yang loyal, dan menceritakan hal tersebut kepada teman dekatnya.					
9.	Pihak bank kurang memperhatikan nasabahnya, ketika nasabah mengalami kesulitan atau masalah.					
10.	Pihak bank tidak memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya dan menyampaikannya kepada orang lain.					

Padangsidimpun,
2019
Responden

LEMBAR VALIDASI
ANGKET *SERVICE QUALITY* (Kualitas Pelayanan)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
1. Kepedulian	1 dan 2			
2. Kemampuan	3 dan 4			
3. Tepat waktu	5 dan 6			
4. Jaminan	7 dan 8			
5. Kemauan	9 dan 10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan,

2019

Validator

H. Ali Hardana, M.Si

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Kebutuhan nasabah	1, 2 dan 3			
Keinginan nasabah	4,5,6 dan 7			
Harapan nasabah	8,9, dan 10			

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidempuan,

2019

Validator

H. Ali Hardana, M.Si

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET LOYALITAS NASABAH**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Pembelian Ulang	1, 2 dan 3			
Rekomendasi kepada orang lain	4 dan 5			
Menambah frekuensi konsumsi	6, 7 dan 8			
Menceritakan hal-hal positif tentang produk	9 dan 10			

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidimpuan,
2019
Validator

H. Ali Hardana, M.Si

LAMPIRAN 2

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : H. Ali Hardana, M.Si

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

Pengaruh *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) dan kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

Yang disusun oleh:

Nama : Eka Muliani Nasution

NIM : 14 401 00090

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah-3

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan,

2019

H. Ali Hardana, M.Si

DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL LOYALITAS NASABAH											
Nomor Responden	Lyls. 1	Lyls. 2	Lyls. 3	Lyls. 4	Lyls. 5	Lyls. 6	Lyls. 7	Lyls. 8	Lyls. 9	Lyls. 10	Total_ Y
1	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	36
2	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	38
3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	35
4	4	3	5	2	2	4	4	3	3	3	33
5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	38
6	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	33
7	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
8	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36
9	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	46
10	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	46
11	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	44
12	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	45
13	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46
14	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	44
15	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	44
16	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	35
17	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	39
18	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
19	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
20	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	38
21	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43
22	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
24	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	35
25	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	35
26	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46

27	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	46
28	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
29	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	40
30	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	37
31	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	37
32	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46
33	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
34	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	45
35	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	41
36	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	37
37	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
38	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
39	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	47
40	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	44
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
42	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	37
43	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	33
44	5	4	5	4	3	5	5	5	3	3	42
45	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	46
46	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
47	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
48	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	38
49	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	45
50	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	37
51	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	38
52	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	38
53	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	36
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
56	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42

57	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	36
58	5	3	4	3	4	3	5	3	3	3	36
59	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	34
60	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	40
61	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34
62	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	40
63	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	42
64	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	36
65	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
66	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	42
67	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	38
68	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	42
69	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	34
70	5	5	3	5	4	3	5	4	4	3	41
71	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	36
72	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
73	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	38
74	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	35
75	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	43
76	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	33
77	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	33
78	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	39
79	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47
80	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	41
81	3	4	4	2	2	3	3	4	4	5	34
82	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	38
83	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
84	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3	43
85	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
86	5	4	5	3	3	5	5	5	4	3	42

87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
88	3	4	5	3	5	4	3	3	3	3	36
89	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	39
90	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	32
91	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	36
92	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	44

<p style="text-align: center;">DAFTAR JAWABAN RESPONDEN</p> <p style="text-align: center;">VARIABEL KUALITAS PELAYANAN</p>											
Nomor Responden	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	Total_ X1
1	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	41
2	4	5	3	4	5	4	3	4	2	2	36
3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	1	27
4	2	2	3	2	2	5	2	5	5	3	31
5	5	3	3	5	3	4	3	4	3	4	37
6	2	3	4	2	3	4	3	4	2	1	28
7	2	4	4	2	4	3	4	3	4	3	33
8	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	34
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	3	3	2	3	3	4	2	4	2	1	27
16	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	41
17	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
18	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45

19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
21	5	4	5	5	4	5	3	5	4	1	41
22	4	5	3	4	5	4	3	4	2	2	36
23	4	5	3	4	5	4	3	4	2	2	36
24	2	3	4	2	3	4	3	4	2	1	28
25	2	4	4	2	4	3	4	3	4	3	33
26	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	44
27	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45
28	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	42
29	4	3	5	4	3	5	3	5	5	5	42
30	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
31	2	2	3	2	2	5	2	5	5	3	31
32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	4	5	3	4	5	4	3	4	2	2	36
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
36	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
37	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
38	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
39	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	41
40	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	41

41	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45
42	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
43	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	42
44	4	3	5	4	3	5	3	5	5	5	42
45	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
47	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	45
48	5	3	5	5	3	5	3	5	4	4	42
49	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	44
50	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	34
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
58	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
59	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45

63	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	33
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	37
65	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
66	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	41
67	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	43
68	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	44
69	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
70	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
71	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
72	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	41
73	4	5	3	4	5	4	3	4	2	2	36
74	3	3	2	3	3	4	2	4	2	1	27
75	5	3	3	5	3	4	3	4	3	4	37
76	2	3	4	2	3	4	3	4	2	1	28
77	2	4	4	2	4	3	4	3	4	3	33
78	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	41
79	5	4	5	5	4	5	3	5	4	1	41
80	4	3	5	4	3	5	3	5	5	5	42
81	2	2	3	2	2	5	2	5	5	3	31
82	4	5	3	4	5	4	3	4	2	2	36
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
84	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45

85	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	44
86	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	30
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
88	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	45
89	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	43
90	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
91	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
92	4	4	5	3	5	3	2	4	5	2	37

VARIABEL KEPUASAN

[illegible]

27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
28	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45
29	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	44
30	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	42
31	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	45
32	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
33	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
34	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	41
35	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	36
36	3	4	4	4	3	3	4	3	5	3	36
37	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
38	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	38
39	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	47
40	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34
41	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
42	4	3	3	3	5	2	3	4	4	4	35
43	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	29
44	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
45	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5	41
46	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	44
47	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	45
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
50	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
51	5	4	5	4	4	2	4	5	5	5	43
52	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	34
53	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	35
54	5	4	3	3	5	2	4	5	5	5	41
55	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	44
56	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	41

57	3	3	4	2	3	2	4	3	5	3	32
58	3	3	5	4	3	2	5	3	4	3	35
59	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	39
60	5	4	3	3	4	3	2	5	5	5	39
61	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	32
62	3	4	2	4	4	4	4	3	5	3	36
63	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	34
64	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	37
65	5	5	2	4	4	4	3	5	4	5	41
66	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	46
67	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	35
68	4	4	4	2	5	3	4	4	5	4	39
69	3	3	2	3	4	3	4	3	5	3	33
70	4	3	3	3	5	2	3	4	5	4	36
71	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34
72	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
73	4	3	3	3	5	2	3	4	4	4	35
74	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	34
75	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	44
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	46
79	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	41
80	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	45
81	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	41
82	4	5	4	3	3	2	3	4	2	4	34
83	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	40
84	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34
85	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35
86	4	3	3	3	5	2	3	4	2	4	33

87	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	29
88	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
89	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	37
90	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	30
91	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5	41
92	5	5	5	4	4	4	3	2	5	2	39

Lampiran 1

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID

The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could

not be mapped to a valid backend locale.

CORRELATIONS

/VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6 x1.7 x1.8 x1.9 x1.10 total_x1

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

[DataSet0]

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	total_x1
x1.1 Pearson Correlation	1	.507**	.535**	1.000**	.507**	.332**	.431**	.332**	.272**	.458*	.808*
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.009	.000	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x1.2 Pearson Correlation	.507*	1	.369**	.507**	1.000**	.072	.619**	.072	.070	.214*	.626*
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.502	.000	.502	.514	.043	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x1.3 Pearson Correlation	.535*	.369**	1	.535**	.369**	.560**	.590**	.560**	.592**	.497*	.814*
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x1.4 Pearson Correlation	1.000**	.507**	.535**	1	.507**	.332**	.431**	.332**	.272**	.458*	.808*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.001	.009	.000	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x1.5 Pearson Correlation	.507*	1.000**	.369**	.507**	1	.072	.619**	.072	.070	.214*	.626*

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.502	.000	.502	.514	.043	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x1.6	Pearson Correlation	.332 [*]	.072	.560 ^{**}	.332 ^{**}	.072	1	.127	1.00 ^{**}	.402 ^{**}	.088	.540 [*]
	Sig. (2-tailed)	.001	.502	.000	.001	.502		.233	.000	.000	.410	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x1.7	Pearson Correlation	.431 [*]	.619 ^{**}	.590 ^{**}	.431 ^{**}	.619 ^{**}	.127	1	.127	.504 ^{**}	.560 [*]	.735 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.233		.233	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x1.8	Pearson Correlation	.332 [*]	.072	.560 ^{**}	.332 ^{**}	.072	1.00 ^{**}	.127	1	.402 ^{**}	.088	.540 [*]
	Sig. (2-tailed)	.001	.502	.000	.001	.502	.000	.233		.000	.410	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x1.9	Pearson Correlation	.272 [*]	.070	.592 ^{**}	.272 ^{**}	.070	.402 ^{**}	.504 ^{**}	.402 ^{**}	1	.631 [*]	.634 [*]
	Sig. (2-tailed)	.009	.514	.000	.009	.514	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x1.10	Pearson Correlation	.458 [*]	.214 [*]	.497 ^{**}	.458 ^{**}	.214 [*]	.088	.560 ^{**}	.088	.631 ^{**}	1	.670 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.043	.000	.000	.043	.410	.000	.410	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
total_x1	Pearson Correlation	.808 [*]	.626 ^{**}	.814 ^{**}	.808 ^{**}	.626 ^{**}	.540 ^{**}	.735 ^{**}	.540 ^{**}	.634 ^{**}	.670 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID

The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could

not be mapped to a valid backend locale.

CORRELATIONS

/VARIABLES=x2.1 x2.2 x2.3 x2.4 x2.5 x2.6 x2.7 x2.8 x2.9 x2.10 total_x2

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

/MISSING=PAIRWISE.

[DataSet0]

Hasil Uji Validitas Kepuasan

Correlations

	x2. 1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	total_ x2
x2.1 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 90	.604 [*] .000 90	.461 ^{**} .000 90	.391 ^{**} .000 90	.360 ^{**} .000 90	.310 ^{**} .003 90	.216 [*] .041 90	1.000 ^{**} .000 90	.173 .103 90	1.000 ^{**} .000 90	.842 [*] .000 90
x2.2 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.604 ^{**} .000 90	1 .001 90	.353 ^{**} .000 90	.476 ^{**} .000 90	.179 .091 90	.554 ^{**} .000 90	.300 [*] .004 90	.604 [*] .000 90	.218 [*] .039 90	.604 [*] .000 90	.760 [*] .000 90
x2.3 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.461 ^{**} .000 90	.353 [*] .001 90	1 .000 90	.384 ^{**} .000 90	.071 .509 90	.286 ^{**} .006 90	.515 [*] .000 90	.461 [*] .000 90	.050 .640 90	.461 [*] .000 90	.613 [*] .000 90

N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x2.4 Pearson Correlation	.391**	.476*	.384**	1	.002	.465**	.397*	.391*	.240*	.391*	.646*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.983	.000	.000	.000	.023	.000	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x2.5 Pearson Correlation	.360**	.179	.071	.002	1	.142	.153	.360*	.148	.360*	.421*
Sig. (2-tailed)	.000	.091	.509	.983		.183	.150	.000	.165	.000	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x2.6 Pearson Correlation	.310**	.554*	.286**	.465**	.142	1	.211*	.310*	.136	.310*	.615*
Sig. (2-tailed)	.003	.000	.006	.000	.183		.046	.003	.200	.003	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x2.7 Pearson Correlation	.216*	.300*	.515**	.397**	.153	.211*	1	.216*	.122	.216*	.497*
Sig. (2-tailed)	.041	.004	.000	.000	.150	.046		.041	.253	.041	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x2.8 Pearson Correlation	1.00**	.604*	.461**	.391**	.360**	.310**	.216*	1	.173	1.000**	.842*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.041		.103	.000	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x2.9 Pearson Correlation	.173	.218*	.050	.240*	.148	.136	.122	.173	1	.173	.384*
Sig. (2-tailed)	.103	.039	.640	.023	.165	.200	.253	.103		.103	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
x2.10 Pearson Correlation	1.00**	.604*	.461**	.391**	.360**	.310**	.216*	1.000**	.173	1	.842*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.041	.000	.103		.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
total _x2 Pearson Correlation	.842**	.760*	.613**	.646**	.421**	.615**	.497*	.842*	.384*	.842*	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID

The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could

not be mapped to a valid backend locale.

CORRELATIONS

/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 total_y

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

[DataSet0]

Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	total_y
y1	Pearson Correlation	1	.248*	.617**	.168	.023	.724*	1.000**	.548**	.254*	.405**	.835*
	Sig. (2-tailed)		.019	.000	.112	.826	.000	.000	.000	.016	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
y2	Pearson Correlation	.248*	1	.122	.067	-.010	.256*	.248*	.180	.043	.119	.329*
	Sig. (2-tailed)	.019		.251	.533	.928	.015	.019	.090	.688	.265	.002
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
y3	Pearson Correlation	.617*	.122	1	.067	.032	.742*	.617**	.376**	.164	.346**	.668*
	Sig. (2-tailed)	.000	.251		.533	.767	.000	.000	.000	.122	.001	.000

	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
y4	Pearson Correlation	.168	.067	.067	1	.507**	.160	.168	.161	.056	.157	.464*
	Sig. (2-tailed)	.112	.533	.533		.000	.131	.112	.130	.599	.139	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
y5	Pearson Correlation	.023	-.010	.032	.507**	1	.115	.023	.030	.002	.207	.343*
	Sig. (2-tailed)	.826	.928	.767	.000		.280	.826	.778	.984	.050	.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
y6	Pearson Correlation	.724*	.256*	.742**	.160	.115	1	.724**	.446**	.156	.326**	.771*
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.131	.280		.000	.000	.141	.002	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
y7	Pearson Correlation	1.000**	.248*	.617**	.168	.023	.724*	1	.548**	.254*	.405**	.835*
	Sig. (2-tailed)	.000	.019	.000	.112	.826	.000		.000	.016	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
y8	Pearson Correlation	.548*	.180	.376**	.161	.030	.446*	.548**	1	.240*	.308**	.629*
	Sig. (2-tailed)	.000	.090	.000	.130	.778	.000	.000		.023	.003	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
y9	Pearson Correlation	.254*	.043	.164	.056	.002	.156	.254*	.240*	1	.604**	.461*
	Sig. (2-tailed)	.016	.688	.122	.599	.984	.141	.016	.023		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
y10	Pearson Correlation	.405*	.119	.346**	.157	.207	.326*	.405**	.308**	.604**	1	.642*
	Sig. (2-tailed)	.000	.265	.001	.139	.050	.002	.000	.003	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
total_y	Pearson Correlation	.835*	.329*	.668**	.464**	.343**	.771*	.835**	.629**	.461**	.642**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 2

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID

The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could

not be mapped to a valid backend locale.

RELIABILITY

/VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6 x1.7 x1.8 x1.9 x1.10

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

[DataSet0]

UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	10

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.
RELIABILITY
/VARIABLES=x2.1 x2.2 x2.3 x2.4 x2.5 x2.6 x2.7 x2.8 x2.9 x2.10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

[DataSet0]

**UJI RELIABILITAS
VARIABEL KEPUASAN
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	10

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It
could
not be mapped to a valid backend locale.
RELIABILITY

/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

[DataSet0]

**UJI RELIABILITAS
LOYALITAS NASABAH
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	10

Lampiran 3

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.
DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 y
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX
/SORT=MEAN (A).

[DataSet0]

Descriptive Statistics

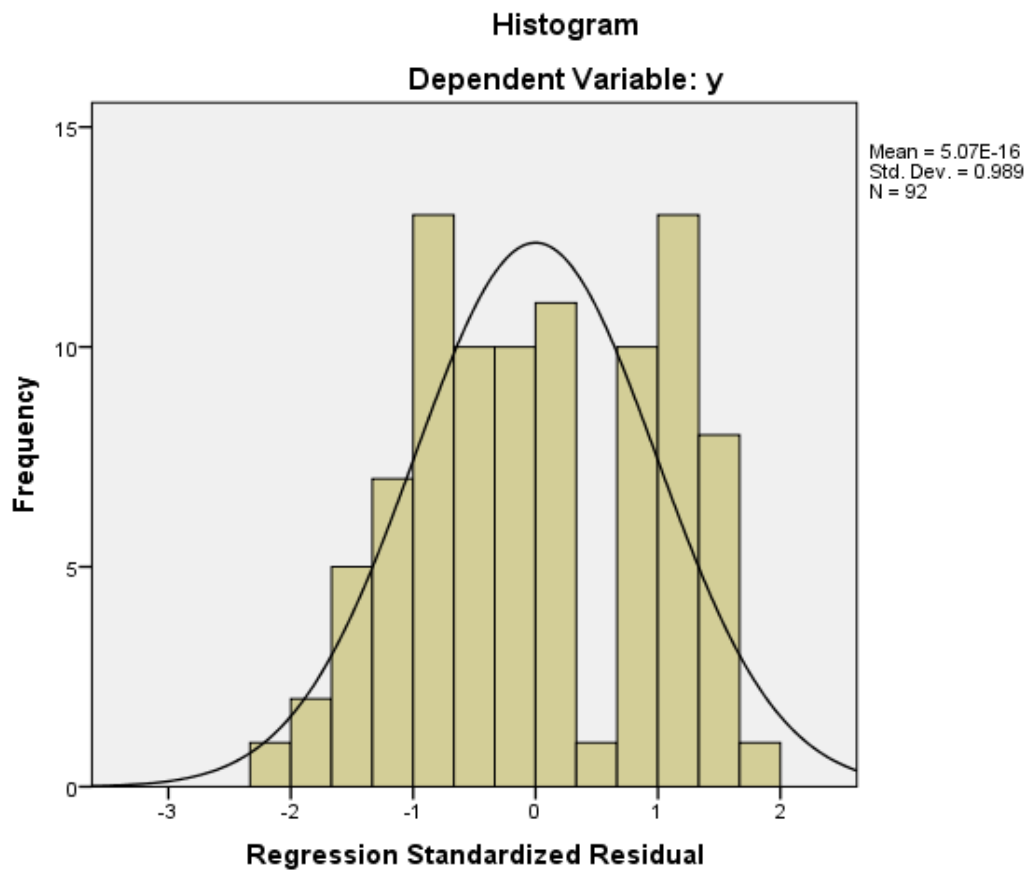
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2	92	29	50	38.45	5.130
x1	92	27	50	39.65	5.971
y	92	32	49	40.37	4.631
Valid N (listwise)	92				

Lampiran 4

```
REGRESSION  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT y  
/METHOD=ENTER x1 x2  
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID).
```

[DataSet0]

Hasil Uji Normalitas Metode Histogram



Lampiran 5

```
MEANS TABLES=y BY x1 x2
/CELLS=MEAN COUNT STDDEV
/STATISTICS LINEARITY.
```

**Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah
dengan Kualitas Pelayanan
ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1	Between Groups	(Combined)	695.342	20	34.767	1.965	.020
		Linearity	255.105	1	255.105	14.420	.000
		Deviation from Linearity	440.236	19	23.170	1.310	.205
	Within Groups		1256.093	71	17.691		
	Total		1951.435	91			

**Hasil Uji Linieritas Loyalitas
Nasabah dengan Kepuasan
ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	Between Groups	(Combined)	799.443	20	39.972	2.464	.003
		Linearity	548.274	1	548.274	33.791	.000
		Deviation from Linearity	251.169	19	13.219	.815	.683
	Within Groups		1151.992	71	16.225		
	Total		1951.435	91			

Lampiran 6

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID

The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could

not be mapped to a valid backend locale.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT y

/METHOD=ENTER x1 x2.

UJI MULTIKOLONIERITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.033	3.702		3.790	.000		
kualitas pelayanan	.233	.066	.300	3.542	.001	.985	1.016
kepuasan	.445	.077	.493	5.810	.000	.985	1.016

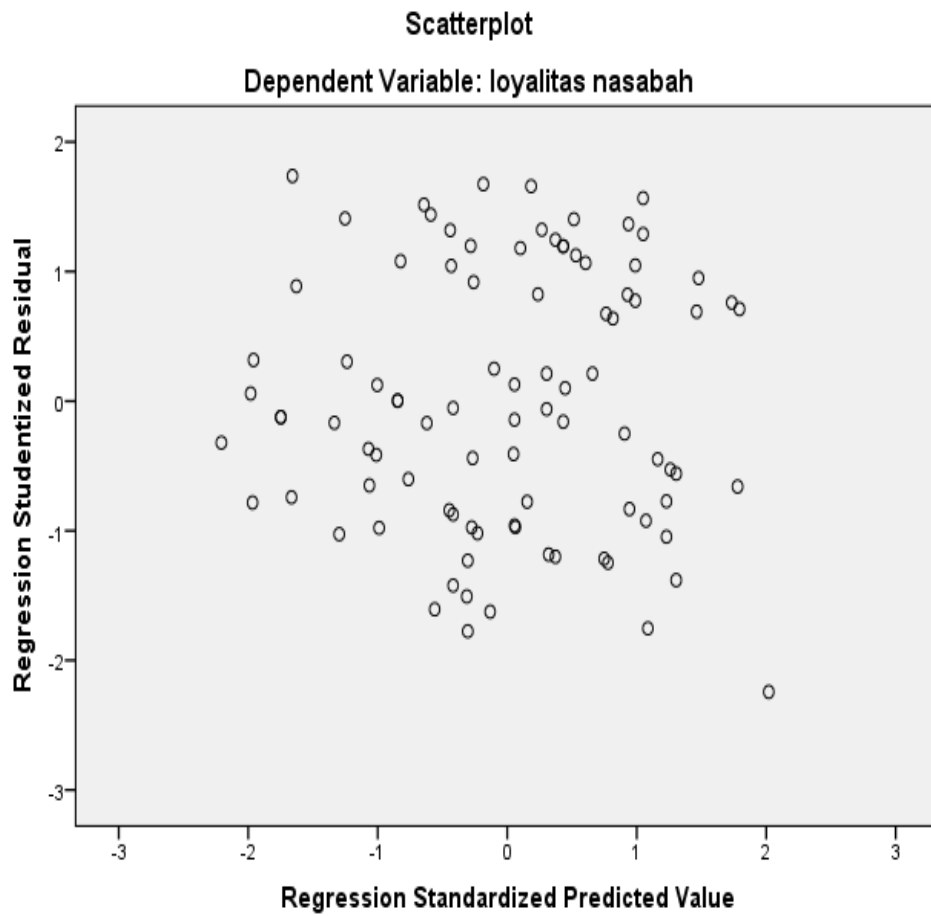
a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Lampiran 7

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER x1 x2
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED).
    
```

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 8

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER x1 x2
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED).
```

UJI REGRESI LINIER BERGANDA
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.033	3.702		3.790	.000
	kualitas pelayanan	.233	.066	.300	3.542	.001
	kepuasan	.445	.077	.493	5.810	.000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Lampiran 9

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER x1 x2
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED).

```

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608 ^a	.370	.356	3.717

a. Predictors: (Constant), kepuasan, kualitas pelayanan

Lampiran 10

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER x1 x2
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED).

```

UJI PARSIAL (UJI t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.033	3.702		3.790	.000
	kualitas pelayanan	.233	.066	.300	3.542	.001
	kepuasan	.445	.077	.493	5.810	.000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Lampiran 11

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT y

/METHOD=ENTER x1 x2

/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED).

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	721.603	2	360.801	26.110	.000 ^b
	Residual	1229.832	89	13.818		
	Total	1951.435	91			

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

b. Predictors: (Constant), kepuasan, kualitas pelayanan







